Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand

Utgåva 43

Augusti 2021

ORACLE

Innehåll

1 Komma igång 25

Vad som ska göras först 26

Logga in som en ny användare 27

About the Interface 28

Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand 35

Om att visa eller dölja aktivitetsfältet 39

Min hemsida 39

Reviewing Your Alerts 42

Arbeta med meddelandecenter 43

Arbeta med inbäddade analyser och infopaneler 44

Arbeta med appletar för RSS-flöden 45

Arbeta med poster 46

Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap 47

About the Layouts of New Record Pages 49

Skapa poster 50

About Concatenated Fields 54

Om fält som visas som bilder 56

Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar 57

Om maskerbara fält 60

Om specialtecken i e-postadresser 60

About the HTML Editor 61

HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 63

Visa bilder på postdetaljsidorna 70

Om postindikatorer för sektioner med relaterad information 71

Om den utökade vyn för flikar med relaterad information 72

Hitta poster 74

Kopiera poster 112

Förhandsgranska poster 113

Om låsning av poster 113

Uppdatera postdetaljer 114

Linking Records to Your Selected Record 117

Uppdatera länkade poster från huvudposter 123

Sidan Favoritposter 124

Arbeta med listor 124

Överföra ägande av poster 144

Dela poster (team) 145

Tilldela en teammedlem till en lista över poster 147

Ändra primär anpassad bok för en post 149

Uppdatera grupper av poster 149

Merging Records 151

Support for the Merge Functionality 154

Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster 155

Lägga till anteckningar 157

Arbeta med en lista över anteckningar 159

Prenumerera på anteckningar 160

Skicka anteckningar till andra användare 160

Arbeta med bilagor 161

Använda bedömningsskript 168

Om borttagning och återställning av poster 169

Ta bort och återställa poster 172

Viewing Audit Trails for Records 175

Om dubbletter när du skapar poster 176

Skriva ut information som visas på sidor 181

Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand 182

Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand 183

Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod 183

Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet 184

Om tidslängd för sessioner i Oracle CRM On Demand 185

Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand 186

Systemkrav för Oracle CRM On Demand 186

Versionsinformation för Oracle CRM On Demand 187

Kontakta Oracle 187

Avslutar Oracle CRM On Demand 187

2 Kalender och aktiviteter 189

Om kalendrar och temaformat 189

Om arbetsdagar och arbetstid i kalender 193

Arbeta med kalendersidorna 194

Hantera kalendrar och aktiviteter 196

Visa aktiviteter 197

Skapa aktiviteter 199

Om aktivitetspåminnelser 200

Uppdatera aktiviteter 201

Ta bort användare från aktiviteter 201

Om att dra och släppa möten i kalendern 202

Arbeta med aktivitetslistor 203

Begränsa antal aktivitetsposter som visas 207

Markera uppgifter som slutförda 208

Tilldela en annan medarbetare aktiviteter 208

Bevaka besök (säljbesök) till kunder 208

Massamtalsplanering 214

Justera meddelandesvar 216

Schemalägga bokningar med andra 219

Spara möten som iCalendar-filer 220
Om informationen i iCalendar-filer 221
Visa andra användares kalendrar 222
Sidan Kalenderinställning 224
Dela kalender 224
Ställa in standardvyn för kalendern 224
Lägga till anpassade vyer för kalendern 226
Visa gruppuppgiftslistor 227
Använda bedömningsskript för aktivitet 227
Om synkronisering av händelser och möten 228
Aktivitetsfält 229
3 Marknadsföring 235
Hantera marknadsföring 235
Hantera kampanjer. 235
Hantera kundämnen 235
Kampanjer 236
Arbeta med hemsidan för kampanjer 236
Hantera kampanjer 238
Kampanjfält 241
Kundämnen 242
Arbeta med hemsidan för kundämnen 248
Hantera kundämnen 250
Fält för kundämnen 259
4 Försäljning 263
Hantera försäljning 263
Hantera affärsmöjligheter 263
Hantera konton 264
Hantera kontakter 264
Hantera prognoser för försäljningsanvändare 265

Hantera prognoser för prognosadministratörer 265
Hantera kalender och aktiviteter 265
Kundämnen (säljaspekter) 265
Konton 265
Arbeta med hemsidan för konto 266
Hantera konton 267
Kontofält 284
Kontakter 287
Arbeta med hemsidan för kontakter 288
Hantera kontakter 289
Kontaktfält 305
Affärsmöjligheter 309
Om affärsmöjligheter och prognoser 309
Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter 311
Hantera affärsmöjligheter 313
Om team för affärsmöjligheter 325
Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen 326
Fält för affärsmöjligheter 327
Prognoser 330
Arbeta med hemsidan för prognoser 330
Hantera prognoser 331
Sidan Prognosdetalj 337
Prognosfält 339
Adresser 341
Arbeta med adresshemsidan 342
Hantera adresser 343
Adressfält 353
Om geokodfält i posttypen Adress 355
Om geokodning av adressinformation 356

Tillgångar 361
Arbeta med hemsidan för tillgångar 361
Hantera tillgångar 363
Kartor 363
Söka efter adresser på kartor 364
Performing Proximity Searches 365
Skaffa vägbeskrivningar 368
Datatäckning för kartor och geokodning 370

5 Affärsplanering 373

Scenario för hantering av planer för ett konto 373
Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt 374
Scenario för hantering av planer för kontakter 375
Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter 376
Affärsplaner 377
Arbeta med hemsidan för affärsplaner 377
Hantera affärsplaner 378
Fält för affärsplaner 379
Målsättningar 381
Arbeta med hemsidan för målsättningar 382
Hantera målsättningar 383
Fält för målsättningar 384
Plankonton 386
Arbeta med hemsidan för plankonto 386
Hantera plankonton 387
Plankontofält 388
Plankontakter 389
Arbeta med hemsidan för plankontakter 389
Hantera plankontakter 390
Fält för plankontakter 391
Plan, affärsmöjligheter 392

Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter 392
Hantera planer för affärsmöjligheter 393
Fält för planer för affärsmöjligheter 394

6 Serviceärenden och lösningar 395

Hantera serviceärenden 395
Skapa ett serviceärende 395
Arbeta med ett serviceärende 395
Lösa ett serviceärende 395
Stänga ett serviceärende 396
Serviceärenden 396
Arbeta med hemsidan för serviceärenden 396
Hantera serviceärenden 398
Fält för serviceärende 401
Lösningar 404
Om att hantera lösningar 404
Arbeta med hemsidan för lösning 405
Hantera lösningar 407
Fält för lösningar 409

7 Sociala nätverk 411

Om Oracle Social Engagement and Monitoring 411
Sociala medier 411
Arbeta med hemsidan Socialt medium 412
Hantera sociala medier 413
Fält för sociala medier 413
Sociala profiler 414
Arbeta med hemsidan Social profil 414
Hantera sociala profiler 415
Fält för sociala profiler 416
Om Oracle Social Network 417

Arbeta med Oracle Social Network 417

8 Hantering av partnerrelation och High Tech 419

Hantera PRM och High Tech 419

Partner 419

Arbeta med hemsidan för partner 420

Hantera partnerkonton 421

Partnerfält 423

Partnerprogram 425

Arbeta med hemsidan för partnerprogram 425

Hantera partnerprogram 426

Fält för Partnerprogram 429

Ansökningar 431

Arbeta med hemsidan för ansökningar 431

Hantera ansökningar 432

Fält för ansökningar 436

Affärsregistreringar 438

Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar 439

Hantera affärsregistreringar 440

Fält för affärsregistrering 448

Finansieringsbegäranden 451

Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden 452

Hantera finansieringsbegäranden 453

Fält för finansieringsbegäranden 458

Begäranden om särskild prissättning 460

Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning 461

Hantera begäranden om särskild prissättning 463

Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt 468

Fält för begäranden om särskild prissättning 472

Fonder 474

Arbeta med hemsidan för fonder 475

Hantera fonder 477

Fält för fonder 483

Kurser 484

Arbeta med hemsidan för kurser 485

Hantera kurser 486

Course Fields 489

Fält för kursanmälningar 492

Examina 493

Arbeta med hemsidan för examina 493

Hantera examina 495

Exam Fields 498

Fält för examensregistrering 500

Certifiering 502

Arbeta med hemsidan för certifiering 502

Hantera certifieringar 504

Certification Fields 507

Fält för certifieringsbegäran 509

Ackreditering 510

Arbeta med hemsidan för ackreditering 510

Hantera ackrediteringar 512

Accreditation Fields 515

Fält för ackrediteringsbegäran 518

9 Biovetenskap 519

Biovetenskapsprocesser 519

Händelser 522

Arbeta med hemsidan för händelser 522

Hantera händelser 524

Händelsefält 526

Delstatslicenser för kontakter 528

Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter 528
Hantera delstatslicenser för kontakter 529
Fält för delstatslicenser för kontakter 530
Hantera varuprover 531
Lagerperiod 533
Arbeta med hemsidan för lagerperiod 534
Hantera lagerperioder 535
Fält för lagerperioder 539
Provinventering 540
Lagerkontrollrapport 544
Provtransaktioner 547
Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner 548
Hantera provtransaktioner 550
Fält för provtransaktioner 576
Transaktionsobjekt 579
Produktfält 582
Tilldelningar 583
Arbeta med hemsidan för tilldelning 583
Hantera tilldelningar 585
Fält för tilldelningar 586
Tilldelningar för vårdpersonalkontakt 587
Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt 588
Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt 589
Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt 590
Provpartier 591
Arbeta med hemsidan för provpartier 591
Hantera provpartier 593
Fält för provpartier 593
Prov, friskrivningsklausuler 594

Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov 595

Hantera friskrivningsklausuler för prov 597

Fält för friskrivningsklausul för prov 601

Fält för relaterade friskrivningsklausuler 603

Begärda varuprover 604

Arbeta med hemsidan för begärda varuprover 605

Hantera begärda varuprover 606

Fält för begärda varuprover 606

Anpassad innehållsleverans 609

Meddelandeplaner 610

Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner 610

Hantera meddelandeplaner 611

Fält för meddelandeplaner 614

Meddelandeplansobjekt 617

Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt 617

Hantera meddelandeplansobjekt 618

Fält för meddelandeplansobjekt 619

Objektsrelationer för meddelandeplan 622

Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner 622

Hantera objektsrelationer för meddelandeplan 623

Fält för objektsrelationer för meddelandeplan 624

Strukturerade provmeddelanden 625

Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden 627

Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal 627

Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt 630

Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer 630

Produktindikationer 631

Arbeta med startsidan för produktindikeringar 632
Hantera produktindikeringar 633
Produktindikeringsfält 634
Beställningar 635
Arbeta med hemsidan för beställning 636
Hantera beställningar 637
Beställningsfält 640
Offerter 641
Spärrade produkter 642
Arbeta med hemsidan Spärrad produkt 643
Hantera spärrade produkter 644
Fält för spärrade produkter 646
10 Förmögenhetsförvaltning 647
Hushåll 647
Arbeta med hemsidan för hushåll 648
Hantera hushåll 649
Hushållsfält 651
Portföljer 653
Arbeta med hemsidan för portföljkonto 654
Hantera portföljkonton 655
Portföljkontofält 657
Finansiella konton 659
Arbeta med hemsidan för finansiella konton 661
Hantera finansiella konton 662
Fält för finansiellt konto 662
Innehavare av finansiellt konto 664
Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto 664
Hantera innehavare av finansiellt konto 665
Fält för innehavare av finansiellt konto 666

Innehav på finansiellt konto 667
Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto 667
Hantera innehav på finansiellt konto 668
Fält för innehav på finansiellt konto 669
Finansiella planer 670
Arbeta med hemsidan för finansiell plan 670
Hantera finansiella planer 671
Fält för finansiella planer 672
Finansiella produkter 673
Arbeta med hemsidan för finansiella produkter 675
Hantera finansiella produkter 676
Fält för finansiella produkter 677
Finansiella transaktioner 679
Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner 679
Hantera finansiella transaktioner 680
Fält för finansiella transaktioner 680

11 Försäkring 683

Hantera försäkring 683
Kanalplanering 683
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav 684
Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer 684
Hantera agent-/mäklarrelationer 684
Planera försäljning och budget 684
Hantera serviceärenden 685
Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model 685
Skadeståndskrav 686
Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav 687
Hantera krav 688

Fält för skadeståndskrav 688

Försäkringsskydd 692

Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd 692

Hantera försäkringsskydd 693

Försäkringsskyddsfält 694

Skador 695

Arbeta med hemsidan för skador 695

Hantera skador 696

Fält för skada 697

Försäkringsegendomar 698

Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom 698

Hantera försäkringsegendomar 699

Fält för försäkringsegendomar 699

Inblandade parter 700

Arbeta med hemsidan för inblandad part 701

Hantera inblandade parter 701

Fält för inblandad part 702

Försäkringar 703

Arbeta med hemsidan för försäkringar 704

Hantera försäkringar 705

Försäkringsfält 705

Försäkringsinnehavare 707

Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare 708

Hantera försäkringsinnehavare 709

Fält för försäkringsinnehavare 709

Mäklarprofil 710

Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler 710

Hantera mäklarprofiler 711

Fält för mäklarprofiler 712

12 Fordon 715

Återförsäljare 715

Arbeta med hemsidan för återförsäljare 715

Hantera återförsäljare 716

Återförsäljarfält 717

Fordon 720

Arbeta med hemsidan för fordon 720

Hantera fordon 721

Fordonsfält 726

13 Anpassa din applikation 731

Updating Your Personal Details 732

Om profilinställningar för användare 739

Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster 740

Ställa in standardposttyp för sökning 741

Välja tema 741

Ställa in läge för förhandsgranskning av post 742

Ändra språkinställning 743

Visa verifikationskedjefält 743

Hantera din kvot 743

Granska din inloggningsaktivitet 744

Ändra ditt lösenord 744

Ställa in dina säkerhetsfrågor 745

Granska din delegerade information 746

Lägga till delegerade användare 746

Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support 747

Visa dina flikar 747

Ändra layout på detaljsidor 748

Personanpassa layouter för relaterad information 749

Personanpassa fältlayouter 753

Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information 755

Ändra layout på hemsidor 756

Changing Your Action Bar Layout 757

Ställa in kalender 757

Accessing the Data and Integration Tools 760
Granska dina exportbegäranden 760
Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden 762
Accessing Your Pending and Sent Emails 763
Om On Demand-widgetar 765
Bädda in en widget för favoritlistor 766
Bädda in en widget för meddelandecenter 766
Bädda in en widget för rapporter 766
Bädda in en widget för enkel lista 767

14 Arbeta med andra applikationer 769

Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes 769
Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office 774
Använda mottagaranpassning för Word 775
Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word 775
Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word 776
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word 777
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word 777
Använda rapporter och analyser för Excel 779
Verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel 779
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel 779
Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel 780
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel 780
Använda Segmenteringsguiden 782
Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden 782
Om Segmenteringsguiden 782
Ladda ned Segmenteringsguiden 783
Skapa segment 783

Överföra segment 785

Exportera segment 786

15 Analys 787

Arbeta med hemsidan Analys 787

Öppna en analys, infopanel, åtgärd eller villkor 788

Använda katalogen 788

Köra analyser 789

Granska rapportdata 789

Skriva ut analyser 790

Downloading Analyses 790

Ta bort analyser 791

Ändra namn på analyser 791

Hantera favoriter 792

Kopiera och flytta objekt i Analys 793

Kopiera analysobjekt från mellanlagring till produktion 794

Skapa ett filter 795

Utforma ett filter 796

Skapa ett villkor 796

Utforma ett villkor 797

Utforma en åtgärd 798

Skapa en åtgärd 799

Ställa in åtgärdsalternativ 799

Välja innehåll för en åtgärd 800

Ställa in mappar i Analys 801

Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys 802

Om att schemalägga automatisk körning av analyser och infopaneler 804

Att tänka på när du bäddar in objekt i Analys 805

Utforma en analys 805

About Visibility to Records in Analytics 805

Om anpassad räkenskapskalender i Analys 813

Komma igång med Analys 814

Steg 1: Definiera kriterier i Analys 975

Steg 2: Granska resultat och skapa layouter 1000

Steg 3: Definiera analysfrågor (valfritt) 1040

Steg 4: Spara analyser 1045

Visa SQL-kod på fliken Avancerat i Analys 1046

Använda funktioner i Analys 1046

Om rapportprestanda 1081

Optimera prestanda 1082

Infopaneler 1087

Att tänka på när du redigerar eller visar infopaneler 1088

Visa infopaneler 1088

Anpassa infopanelssidor vid körningstillfället 1089

Skapa infopaneler 1090

Redigera infopaneler 1091

Arbeta med Min infopanel 1093

Skapa infopanelsfrågor 1093

Lägga till frågor på infopaneler 1094

Kontrollera utseendet på infopanelssidor 1095

Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på infopanelssidor 1097

Lägga till text- och bildlänkar på infopanelssidor 1097

Lägga till vyer av analysmappar på infopanelssidor 1099

Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i infopanelssidor 1099

Redigera egenskaperna för frågor och analyser på infopaneler 1100

Använda formatering på infopaneler 1100

Ändra utskrifts- och exportalternativ för infopaneler 1101

Ändra infopanelsegenskaper 1102

Byta namn på infopaneler 1103

Hantera synlighet för infopanel i analys 1103

Fördefinierade infopaneler - kundinfopanel 1104

Fördefinierade infopaneler - infopanel för översikt 1105

Fördefinierade infopaneler - infopanel för pipeline 1105

Fördefinierade infopaneler - infopanel för säljeffektivitet 1105

Fördefinierade infopaneler - infopanel för marknadsföringens effektivitet 1106

Fördefinierade infopaneler - infopanel för service 1106

Arbeta med rapportböcker 1106

Skapa rapportböcker 1107

Lägga till analyser i rapportböcker 1108

Lägga till infopanelssidor i rapportböcker 1109

Redigera rapportböcker 1110

Visa och exportera rapportböcker 1110

16 Administrera Oracle CRM On Demand 1113

Processer för att administrera Oracle CRM On Demand 1121

Använda administratörsmallar vid installationen 1123

Om användningsbevakning i Oracle CRM On Demand 1123

Företagsadministration 1124

Företagsprofil 1125

Administration av räkenskapskalender 1163

Valutadefinition 1168

Avdelningsinställning 1171

Företagsverifikation 1177

Aviseringshantering 1187

Administration av tjänstetilldelningar 1190

Adressadministration 1195

Applikationsanpassning 1202

Sidan Applikationsanpassning för posttyper 1203

Om standardisering av webbadresser 1328

Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar 1328

Om grupper med urvalslistevärden 1333

Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden 1334

Ställa in grupper med urvalslistevärden 1334

Skapa grupper med urvalslistevärden 1335

Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar 1335

Skapa globala webbappletar 1337

Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand 1338

Ladda upp tillägg på klientsidan 1339

Hantera anpassade HTML-huvudtillägg 1341

Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden 1342

Anpassa Min hemsida för företaget 1344

Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida 1344

Byta namn på posttyper 1347

Aktivera bilder på detaljsidor 1348

Ladda upp och hantera anpassade ikonuppsättningar 1348

Ladda upp och hantera ikoner för anpassade globala huvuden 1349

Lägga till posttyper 1350

Ändra ikon för en posttyp 1352

Anpassa integreringstaggar för REST 1352

Skapa nya teman 1353

Anpassa föregående ägarskap för delade poster 1360

Om fält, urvalslistor och mått 1360

Om bilagekonfigurationer 1361

Om många-till-många-relationer för anpassade objekt 1363

Användarhantering och åtkomstkontroller 1365

Användarhantering 1367

Självadministration för partner 1389

Rollhantering 1394

Hantering av åtkomstprofil 1408

Hantering av personanpassning 1424

Book Management 1425

Grupphantering 1463

Distrikthantering 1467

Så här bestäms åtkomsträttigheter 1469

Affärsprocesshantering 1483

Processadministration 1484

Konfiguration av arbetsflöde 1496

Arbetsflödesövervakare 1558

Dataregler och tilldelning 1569

Ändringsbevakning 1597

Datahanteringsverktyg 1618

Import- och exportverktyg 1618

Sidan Kö för massborttagning och -återställning 1849

Sidan Kö för begäran om masstilldelning 1852

Sidan Kö för initiering av relaterade fält 1853

Om integreringshändelser 1853

Skapa integreringshändelseköer 1854

Hantera inställningar för integrationshändelser 1856

Innehållshantering 1858

Ställa in produktkategorier 1859

Ställa in företagsprodukter 1860

Ställa in prislistor för PRM 1862

Skapa prislistor för Biovetenskap 1865

Hantera företagets bilagor 1867

Hantera bilder på detaljsidor 1869

Ställa in bedömningsskript 1870

Insticksprogram för applikationer 1876

Konfigurera Oracle Social Engagement and Monitoring 1876

Integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand 1877

Konfigurera integreringsinställningar för Oracle Social Network 1877

Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage 1878

Administration av biovetenskap 1879

Hantera smarta samtal 1880

Ange relaterade inställningar för biovetenskap 1882

Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover 1886

Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner 1887

Oracle CRM On Demand Desktop 1889

Administrera anpassningspaket 1889

Ange platser för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets versioner 1890

Installera Oracle CRM On Demand Desktop 1891

Expression Builder 1892

About Expression Builder 1892

Använda Expression Builder 1892

About Expressions 1895

Datatyper i Expression Builder 1899

Operatorer i Expression Builder 1901

Funktioner i Expression Builder 1905

Expression Builder-exempel 1942

17 Index 1945

1 Komma igång

Välkommen till Oracle CRM On Demand, den smarta lösningen för hantering av kundrelationer som du kan få tillgång till via Internet. Oracle CRM On Demand hjälper dig hantera hela företagets försäljning, kundservice och marknadsföringsinformation.

- Som säljare kan du använda Oracle CRM On Demand för att optimera din försäljning på ett effektivt sätt genom att analysera försäljningsstrategi, göra mer korrekta prognoser och dela viktig försäljningsinformation med hela teamet.
- Som anställd på kundservice kan du använda Oracle CRM On Demand för att maximera kundtillfredsställelse och serviceprestanda genom att bevaka konton, hantera serviceärenden, identifiera möjligheter till korsförsäljning och merförsäljning och tillhandahålla lösningar på kundförfrågningar.
- Som marknadsföringsanställd kan du använda Oracle CRM On Demand för att ditt marknadsföringsarbete ska bli mer vinstgivande genom att generera fler kundämnen, automatiskt tilldela kundämnen och bevaka kampanjresultat kvantitativt.
- Om du är chef kan du använda Oracle CRM On Demand för att hantera alla områden i företaget genom att få information om försäljningsresultat, snabbt lösa viktiga affärsfrågor och utföra komplexa analyser.

I Oracle CRM On Demand delas din information in i följande huvudområden:

Kalender och aktiviteter. Bevakar dina aktiviteter, inklusive telefonsamtal, händelser och att-göra-listor.

Kampanjer. {2}Används för att hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och möjligheter.

Kundämnen. Bevakar kundämnen för nya affärsmöjligheter och automatiserar processen för kundämneskonvertering.

Konton. Bevakar företag som du gör affärer med.

Kontakter. Bevakar personer som associeras med dina konton och affärsmöjligheter.

Affärsmöjligheter. Hanterar potentiella vinstgenererande affärsmöjligheter.

Prognoser. Genererar prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Serviceärenden. Hanterar kundförfrågningar för produkter eller tjänster.

Partner. Bevakar externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogram. Bevakar krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Lösningar. Sparar svar på vanliga frågor eller serviceärenden.

Analys. Ger åtkomst till fördefinierade rapporter och infopaneler i analyskatalogen och låter dig skapa rapporter och infopaneler.

Branschspecifika lösningar innehåller dessutom följande posttyper:

Fordon. Bevakar service- och säljhistorik för fordon (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Återförsäljare. Bevakar associationer med återförsäljare (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Händelser. Hanterar händelser och deltagare (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

Fonder. Hanterar finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden (Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Portföljer. Bevakar portföljkonton (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Hushåll. Bevakar information för en grupp relaterade kontakter (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Du kan också visa andra typer av poster beroende på vilken branschspecifik lösning du har implementerat.

Obs! Företagsadministratören kan ändra namn på standardposttyperna, så att andra fliketiketter visas. Exempelvis Konton får kanske istället heta Företag. Företagsadministratören kan även lägga till anpassade posttyper, om det behövs.

Vad som ska göras först

Din administratör har förmodligen importerat poster på företagsnivå för konton, kontakter, kundämnen osv. Följ dessa anvisningar för att komma igång snabbt:

- Logga in som en ny användare (på sidan 27)
- Uppdatera dina personliga uppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732)
- Visa dina flikar (på sidan 747)
- Importera dina kontakter (på sidan 291)
- Skapa poster (på sidan 50)
- Hitta poster (på sidan 74)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till konton (på sidan 270)

Tips! Klicka på länken Hjälp från någon sida om du vill ha information om processer, koncept och riktlinjer som är specifika för posttypen du arbetar med. Du kan komma åt PDF-versionen av hjälpen från alla hjälpfönster och skriva ut några eller samtliga hjälpavsnitt.

Att tänka på för förstagångsanvändare:

- Administratören kanske har konfigurerat aviseringsmeddelanden så att de visas i ett separat fönster när du loggar in på Oracle CRM On Demand. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa genom att klicka på OK i varje fönster innan du kan interagera med Oracle CRM On Demand. Mer information om popup-aviseringsfönster finns i Granska dina aviseringar (finns Reviewing Your Alerts på sidan 42).
- Om inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå eller på företagsnivå tillåter att du tar emot popup-påminnelser, så loggar du in i Oracle CRM On Demand. I popup-fönstret Aktivitetspåminnelse visas alla påminnelser för aktiviteter som du äger eller för vilka du visas i listan över användare. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa innan du kan interagera med popup-fönstret Aktivitetspåminnelse. Mer information om popup-fönstret Aktivitetspåminnelse finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200).
- Till exempel så visar rapporterna på hemsidorna för konton, kontakter och affärsmöjligheter inga uppgifter förrän efter de första 24 timmarna. Till exempel så visar rapporterna på hemsidorna för konton, kontakter och affärsmöjligheter inga uppgifter förrän efter de första 24 timmarna.
- Du kanske heller inte ser några prognoser eftersom prognosposter genereras en gång i veckan eller en gång per månad. Vid framtagandet av prognosposter kontrolleras flera fält i dina poster för att fastställa vilken information som ska ingå i prognosberäkningarna. Därför visas inte prognosposterna förrän den angivna tidsperioden har förflutit och det finns några data att inkludera i prognosen.

Om att köra andra applikationer

Andra applikationer som körs i bakgrunden kan ibland störa Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan popup-blockerare göra så att musen låser sig. Om det inte fungerar som förväntat bör du kontrollera att dessa applikationer *inte* körs:

- Antivirusprogram
- Extern Java Runtime Environment
- Popup-blockerare
- Externa verktygsfält för din webbläsare

Obs! Se till att dina webbläsarinställningar tillåter att JavaScript körs och att popup-dialogrutor visas.

Logga in som en ny användare

Om du vill logga in som en ny användare i Oracle CRM On Demand måste du ha en tillfällig URL för Oracle CRM On Demand och ett tillfälligt lösenord. Du får uppgifterna från Oracle CRM On Demand via e-post i två delar:

- Det första e-postmeddelandet innehåller den tillfälliga URL:en som du använder första gången du öppnar Oracle CRM On Demand.
- Det andra meddelandet innehåller ditt tillfälliga lösenord.

E-postmeddelandet som innehåller det tillfälliga lösenordet kan också innehålla ditt användar-id, beroende på hur företagsadministratören har ställt in ditt användarkonto.

Obs! Ditt användar-id visas på Oracle CRM On Demand-sidan första gången du loggar in. Även om du inte behöver användar-id:t första gången du loggar in i Oracle CRM On Demand måste du ha tillgång till det för att kunna öppna Oracle CRM On Demand efter den första inloggningen. Därför rekommenderar vi att du skriver ned ditt användar-id för senare användning.

När du loggar in för första gången ombeds du ange ett antal säkerhetsfrågor. Anteckna säkerhetsfrågorna och svaren. Om du glömmer lösenordet måste du besvara frågorna för att kunna återställa lösenordet. Mer information om hur du återställer ditt lösenord finns i Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet (på sidan 184).

Du kan när som helst ändra dina säkerhetsfrågor i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Ställa in dina säkerhetsfrågor (på sidan 745).

Så här loggar du in som ny användare

1. Klicka på URL:en för Oracle CRM On Demand som du fick i ett e-postmeddelande.
2. På inloggningssidan anger du det tillfälliga lösenord som du fick per e-post.
3. Anteckna användar-id:t som visas i fältet Användarinloggnings-id på sidan Lösenordsuppdatering.
4. Ange ett nytt valfritt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.

   Tips! Var noga med att skriva ned ditt lösenord för att du inte ska behöva göra om processen.

5. Markera frågorna du vill använda som dina säkerhetsfrågor på sidan Mina säkerhetsfrågor och ange sedan svaren på frågorna.

   Företagsadministratören bestämmer hur många frågor du måste använda.

   Obs! Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger.

6. Spara säkerhetsfrågorna.

   Min hemsida innehåller den information som du behöver för att komma igång med Oracle CRM On Demand. Vilka flikar och funktioner som visas på sidan beror på vilken roll som företagsadministratören har tilldelat dig.

About the Interface

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Some of the icons are different in the classic and modern theme styles. As an example, in themes that have the classic style, an up arrow icon is used to indicate high-priority tasks in task lists. In themes that have the modern style, an exclamation mark icon is used.
- There are differences in the appearance of the Calendar pages in the theme styles. For more information, see About Calendars and Theme Styles (finns Om kalendrar och temaformat på sidan 189).

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 (finns Välja tema på sidan 741).

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

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 39).

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 (finns Arbeta med meddelandecenter på sidan 43).

  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 (på sidan 86).
- 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 (finns Skapa poster på sidan 50).
- 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 (på sidan 87).

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

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

- Favorite Records

  The Favorite Records section provides links to the records that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the records that you use most often. The Favorite Records section in the Action Bar can contain up to 10 records at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Records page opens, and you can manage your favorite records. You can have a maximum of 100 records in your favorites. For more information about the Favorite Records page, see Favorite Records Page (finns Sidan Favoritposter på sidan 124).

- 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 (finns Sidan Favoritlistor på sidan 142).

  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 (finns Om anpassade webbappletar på sidan 1281).

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 (på sidan 757).

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 (finns Visa dina flikar på sidan 747).

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

Administratören kan välja att lägga till knappbeskrivningar för fälten. Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje på postens detalj- och redigeringssidor, samt i kolumnrubrikerna på listsidorna och i relaterade informationsavsnitt på postens detaljsidor, så som visas i följande exempel:

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 (finns Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand på sidan 35).

Scrolling Text Bar

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

Global Links

On each page in Oracle CRM On Demand, global links at the top of the page allow you to access certain resources and to access your personal profile, where you can personalize your settings, page layouts, and so on.

The following table describes the action that occurs when you click each of the standard links. Your company administrator can add custom links on the Oracle CRM On Demand pages and can also hide some of the standard links.

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

Additional Links

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

Clicking this link	Does this
Edit Layout	(Homepages and Detail pages only). If your user role has the appropriate privileges, then the Edit Layout link opens the pages where you can add, rearrange, or hide sections of the page you are viewing. For Detail pages, you can also hide some fields and rearrange the fields on the page. For more information about editing your page layouts, see Changing Your Homepage Layouts (finns Ändra layout på hemsidor på sidan 756) and Changing Your Detail Page Layout (finns Ändra layout på detaljsidor på sidan 748).
Help	Opens an online help topic specific to that page or procedure.

Clicking this link	Does this
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.

Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand finns flera webbsidor för varje posttyp (konton, kontakter och så vidare).

Hemsidor

På de flesta hemsidor visas uppgifter relaterade till de olika typerna av poster som motsvarar sidorna, t.ex. kontorelaterade uppgifter. I regel visas även filtrerade listor som företagsadministratören har definierat och ett analytiskt diagram som är av relevans för ditt arbete. Hemsidor kan även innehålla webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

Från hemsidan kan du borra ned till andra sidor och hantera olika typer av information efter behov.

Listsidor

På listsidorna visas en deluppsättning av poster enligt den lista du väljer från hemsidan. Från listsidorna kan du

- Sortera posterna.
- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan med inbyggd redigering, om den funktionen har aktiverats.
- Öppna en detaljsida för posten i postfönstret och uppdatera postdetaljerna utan att navigera bort från listsidan, om postfönstret visas på listsidan.
- Skapa nya poster.
- Lägg till listan i dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Lägg till i favoriter till höger i namnlisten på sidan Lista.
- Ta bort listan från dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Ta bort från favoriter till höger i namnlisten på sidan Lista.
- Lägg till en post i dina favoritposter genom att klicka på ikonen Lägg till i favoriter på raden för posten.
- Ta bort en post från dina favoritposter genom att klicka på ikonen Ta bort från favoriter på raden för posten.
- Begränsar listan på listsidan om ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista visas. Mer information finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 137).
- Ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där.

Dessutom kan du använda menyn på postnivå bredvid varje postnamn när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Beroende på hur företagsinställningarna och inställningarna i användarprofilen ser ut kan kolumnrubrikerna på listsidorna alltid vara synliga när du bläddrar nedåt på en sida med poster. Den här funktionen kan slås på eller av på företagsnivå, men du kan åsidosätta inställningen Lås rubrik i listkolumn på företagsnivå i din personliga profil. Information om hur du ändrar inställningen Lås rubrik i listkolumn i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).

Obs! Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje i kolumnrubrikerna på listsidorna.

Hantera listsidorna

På sidorna Hantera listor visas standardfiltrerade listor och de listor som du skapat för eget bruk eller som din chef skapat åt medarbetarna. Från sidorna Hantera listor kan du:

- Ta bort en lista.
- Granska hela listan över filtrerade listor.
- Redigera en lista som du eller din chef skapat eller påbörja processen att skapa en ny filtrerad lista.
- Välja listor som du vill lägga till i sektionen Favoritlistor i åtgärdsfältet.

Detaljsidor

En detaljsida visar informationen för en post. Höst upp på sidan visas postfälten. Om inbyggd redigering är aktiverat kan du uppdatera fälten. Beroende på hur din användarroll är konfigurerad kanske du kan personanpassa layouten på fälten på postdetaljsidorna. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

Fältetiketter och knappbeskrivningar

Ett fält som visas på en posts detaljsida kan märkas med en textetikett eller ikon som anger syftet med fältet, beroende på hur administratören har ställt in fälten. Ett fält som innehållet exempelvis mobiltelefonnummer kan märkas med textetiketten *Mobiltelefonnummer* eller med en mobilikon. Det går också att ange att ett fält inte ska märkas med någon etikett.

Administratören kan välja att lägga till knappbeskrivningar för fälten. Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje på postens detalj- och redigeringssidor, samt i kolumnrubrikerna på listsidorna och i relaterade informationsavsnitt på postens detaljsidor, så som visas i följande exempel:

Account Name

Beroende på hur ett fält är märkt och om det finns en knappbeskrivning för fältet, visas knappbeskrivningen så här:

- **Textetiketter för fält.** Om det finns en knappbeskrivning för fältet visas den när du håller pekaren över fältets textetikett.
- **Ikonetiketter för fält.** Om det inte finns en knappbeskrivning för fältet visas fältnamnet när du håller pekaren över ikonen. Om det finns en knappbeskrivning för fältet visas den när du håller pekaren över ikonen.
- **Fält utan etikett.** Ingen knappbeskrivning visas.

Bilder på detaljsidor

För vissa posttyper kan företagsadministratören ange att en bild ska gå att visa på sidorna med detaljer om posten. Om administratören anger att en bild ska gå att visa på en detaljsida visas en platshållare överst till vänster på detaljsidan. Då kan du ladda upp bilden du vill visa. Det går inte att flytta bilden på sidan. Mer information finns i Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 70).

Avsnitt med relaterad information

Längst ned på en postdetaljsida kan du komma åt relaterade informationssektioner som innehåller listor med poster som är länkade till huvudposten. Beroende på vilken inställning du har visas de relaterade informationssektionerna som listor eller som flikar. I standardapplikationen visas upp till fem poster av en posttyp i listan med relaterad information för kopplade poster på detaljsidan. I listan med länkade poster kan du utföra följande, beroende på posttyp och på dina åtkomstnivåinställningar för posttypen:

- Öppna hela listan med relaterade poster för en viss posttyp.
- Länka mer information till huvudposten.
- Skapa en ny post som länkas till huvudposten.
- granska redan länkade poster

- Redigera vissa fält i poster som är länkade till huvudposten om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad.
- Ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där.

Om behörigheten Visningsformat för anpassad relaterad information ingår i din användarroll kan du välja att visa relaterade informationssektioner som listor eller som flikar genom att ställa in alternativet Format för relaterad information i din personliga profil. Om fältet Relaterad information, format i din personliga profil är tomt används inställningen för din användarroll och om fältet Relaterad information, format i din användarroll är tomt används inställningen för företaget.

Om sektionerna med relaterad information visas som flikar och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar i företagsprofilen är markerad blir även fler listfunktioner, till exempel sortering, filtrering och sökning, tillgängliga i sektionerna med relaterad information. Administratören kan dessutom alternativt ställa in ett standardfilter för en lista över poster i en sektion med relaterad information. Mer information om den utökade vyn för flikar finns i Om den utökade vyn för flikar med relaterad information (på sidan 72).

Beroende på hur din användarroll är konfigurerad kanske du kan personanpassa layouten på de relaterade informationssektionerna på postdetaljsidorna. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

För många posttyper som visas i avsnitten för relaterad information kan administratören skapa layouter som anger vilka fält som visas i listan med relaterade poster. När det gäller vissa posttyper kan administratören också bestämma vilka fält som ska användas för att sortera listan med relaterade poster när listan först visas, och om posterna sorteras i stigande eller fallande ordning.

Rulla mellan flikarna med relaterad information

Om du använder ett klassiskt tema och sektionerna med relaterad information visas som flikar kan det eventuellt finnas fler flikar tillgängliga än som får plats på sidan i ditt webbläsarfönster. I så fall kan du klicka på pilarna till höger och vänster på flikarna för att rulla mellan flikarna. Hur flikarna visas vid rullning beror på kryssrutan Aktivera sidväxling med klassiskt tema för flikar i företagsprofilen enligt följande:

- Om kryssrutan Aktivera sidväxling med klassiskt tema för flikar är avmarkerad kan du rulla mellan flikarna en i taget med höger och vänster pil.
- Om kryssrutan Aktivera sidväxling med klassiskt tema för flikar är markerad visas nästa eller föregående uppsättning flikar när du klickar på höger och vänster pil. Om det finns till exempel femton flikar men bara sex får plats på sidan kan du klicka på höger pil om du vill visa nästa sex flikar. Visa de återstående genom att klicka på pilen igen. Du kan sedan klicka på vänster pil för att rulla bakåt mellan flikarna, sex flikar i taget.

Postindikatorer för sektioner med relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in postindikatorer för sektionerna med relaterad information på detaljsidorna för poster. Postindikatorerna gör att du kan se om poster finns i en sektion med relaterad information, utan att öppna sektionen. Administratören kan också konfigurera postindikatorer för detaljsidorna för posttyper på rollnivå. Om du inte personanpassar postindikatorinställningarna för en posttyp, används inställningarna som har konfigurerats för posttypen för din roll.

Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 71). Mer information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 755).

Använda projektionsläget för att visa relaterade informationssektioner

Projektionsläget består en lista med länkar till relaterad information på sidan. Projektionsläget kan även vara tillgängligt längst ned i webbläsarfönstret. Om projektionsläget ska kunna användas måste båda av följande villkor vara uppfyllda:

- Kryssrutan Stöd projektionslägesinställningar måste ha markerats i varje tema.
- Projektionslägesfunktionen måste vara påslagen. Du kan slå av eller på projektionslägesfunktionen genom att ställa in alternativet i din personliga profil. Om fältet Projektionsläge i din personliga profil är tomt används inställningen för företaget.

I nedanstående procedur beskrivs hur du använder projekteringsläget.

Så här använder du projektionsläget för att visa relaterade informationssektioner

- Gör något av följande:
  - Gå till de relaterade informationslistorna eller flikarna utan att behöva bläddra nedåt på sidan genom att klicka på länkarna.
  - Dölj projektionsläget genom att klicka på minustecknet (-).
  - Visa det igen genom att klicka på plustecknet (+).

  Visa- eller komprimeringsinställningarna i projektionsläget bibehålls för alla posttyper tills du ändrar inställningen igen, även om du loggar ut från Oracle CRM On Demand och sedan loggar in igen.

OBS! Mer information om hur du ändrar alternativen Format för relaterad information och Projektionsläge i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).

Aktiviteter som du kan utföra på detaljsidorna

På detaljsidorna kan du också göra följande:

- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten (i de flesta posttyper). Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Visa och dölja sektionerna på detaljsidorna. Inställningarna gäller tills du ändrar dem, även om du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.
- Lägg till posten i dina favoritposter genom att klicka på ikonen Lägg till i favoriter till höger i namnlisten på sidan Detalj.
- Ta bort posten från dina favoritposter genom att klicka på ikonen Ta bort från favoriter till höger i namnlisten på sidan Detalj.
- klicka på ikonen Anteckning om du vill lägga till anteckningar eller visa anteckningar från andra användare
- skicka en anteckning till andra användare genom att placera pekaren över användarens namn, se Skicka anteckningar till andra användare (på sidan 160).

Detaljsidor kan även innehålla anpassade webbappletar som företagsadministratören har ställt in. Dessa används för att bädda in webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll på sidan. Mer information finns i Om anpassade webbappletar (på sidan 1281).

Nya postsidor

Du kan skapa poster från olika områden i Oracle CRM On Demand. Vilken fältlayout som visas på sidan där du anger informationen för en ny post är beroende av hur din användarroll har konfigurerats. Mer information om fältlayouten för nya postsidor finns i Om layout för sidor för nya poster (finns About the Layouts of New Record Pages på sidan 49).

Redigeringssidor

På redigeringssidorna visas fälten för en post i redigerbart format. Du kan använda de här sidorna när du vill uppdatera postinformationen. Postfälten på redigeringssidorna är identiska med fälten på den övre delen av detaljsidorna. Om det finns en knappbeskrivning för ett fält är textetiketten för fältet understruken med en prickad linje på postens redigeringssidor.

Både redigeringssidorna och detaljsidorna kan innehålla anpassade webblänksfält. För en specifik webblänk kan administratören ange om den ska visas på redigeringssidan, detaljsidan eller båda två, på det sätt som beskrivs i Skapa webblänkar (på sidan 1237).

Layoutsidor

Administratörer och andra användare som har de nödvändiga behörigheterna kan konfigurera och anpassa layouten på många sidor i Oracle CRM On Demand samt konfigurera fliklayouter, layouter för aktivitetsfältet och

så vidare. På layoutsidorna där du konfigurerar sådana layouter anger du i regel konfigurationen som du vill ha genom att välja objekt i en lista och flytta dem till en annan lista.

Om du vill flytta värden från en lista till en annan lista på layoutsidorna kan du använda vänster och höger pil på sidan. I instruktionerna i onlinehjälpen beskrivs i regel den här metoden för att flytta värdena. På många layoutsidor kan du emellertid även flytta ett värde från en lista till en annan lista genom att dubbelklicka på värdet. När du dubbelklickar på ett värde flyttas det till listan närmast till höger om listan där det tidigare visades. Om du dubbelklickar på ett värde i listan längst till höger flyttas värdet till listan närmast till vänster om listan där det tidigare visades.

Obs! I de fall då listorna på layoutsidan presenteras i ett rutnätsformat, som layoutsidorna för anpassning av fältlayouter för postdetaljsidor, går det inte att flytta en lista till en annan genom att dubbelklicka på värdet. Det går heller inte att flytta ett värde från en lista till en annan lista genom att trycka på värdet på en pekskärmsenhet.

I regel finns även pil upp/ned på layoutsidorna så att du kan ändra objektens inbördes ordning i en lista över objekt.

Obs! Möjligheten att flytta ett värde från en lista till en annan stöds även inom andra områden i gränssnittet. I sektionen Visa kolumner på en listkonfigurationssida kan du till exempel flytta fält från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält genom att dubbelklicka på fältnamnen. I fönstret där du väljer värden för ett fält med en urvalslista med flerval kan du även flytta värdena som du vill ha till listan Vald genom att dubbelklicka på värdena.

Om att visa eller dölja aktivitetsfältet

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll och han/hon kan också ta bort tillgängligheten för aktivitetsfältet från användarrollerna. Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det varje gång som du loggar in på Oracle CRM On Demand. Under din session i Oracle CRM On Demand kan du dölja och visa aktivitetsfältet som du vill genom att klicka på ikonen för aktivitetsfältet (tre vågräta linjer).

Om du använder ett klassiskt tema visas ikonen för aktivitetsfältet till vänster om flikarna på sidan i Oracle CRM On Demand. Om du använder ett modernt tema visas ikonen för aktivitetsfältet i det globala sidhuvudet på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om aktivitetsfältet inte är tillgängligt för din användarroll kan du inte visa aktivitetsfältet.

Min hemsida

Från Min hemsida kan du granska informationen för din arbetsdag. Du kan

- kontrollera ditt schema för bokningar i sektionen Dagens kalender.

  Obs! Om inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå eller på företagsnivå tillåter att du tar emot popup-påminnelser, så loggar du in i Oracle CRM On Demand. I popup-fönstret Aktivitetspåminnelse visas alla påminnelser för aktiviteter som du äger eller för vilka du visas i listan över användare. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa innan du kan interagera med popup-fönstret Aktivitetspåminnelse. Mer information om popup-fönstret Aktivitetspåminnelse finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200).

- läsa tidskänsliga aviseringar som informerar dig om deadlines, t.ex. för att skicka prognoser, i sektionen Aviseringar. Aviseringar ställs in av företagsadministratören. Administratören kan också konfigurera aviseringar så att de visas i ett rullande textfält längst ned på varje sida i Oracle CRM On Demand, eller i separata popup-fönster när du loggar in i Oracle CRM On Demand, eller på båda dessa platser. Mer information om det rullande textfältet och popup-aviseringsfönster finns i Granska dina aviseringar (finns Reviewing Your Alerts på sidan 42).
- granska listan över öppna uppgifter, sorterade efter sista datum och prioritet (uppil för 1-Hög, ingen pil för 2-Medel, nedpil för 3-Låg), i sektionen Öppna uppgifter.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- Granska nyligen skapade eller ändrade poster.

  I standardapplikationen i sektionen Nyligen skapade kundämnen visas de kundämnen som skapades senast. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida.

- Visa en lista med favoritkontakter.

  I sektionen Favoritkontakter visas namnen på högst tio kontakter som du har lagt till i favoritposterna. Ordningen på kontakterna i sektionen Favoritkontakter bestäms utifrån det datum du lägger till kontakterna i favoritposterna, och inte utifrån det datum som kontaktposterna skapas. Kontakterna visas i fallande ordning efter datum, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan öppna hela listan med favoritkontakter från sektionen Favoritkontakter genom att klicka på Visa fullständig lista. Mer information om listan Favoritkontakter finns i Om listan Favoritkontakter (på sidan 297).

- Granska en relevant analys.

  En eller flera rapportsektioner visas eventuellt på Min hemsida, beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat Min hemsida. I standardapplikationen visas en analys av kvaliteten på dina affärsmöjligheter för det innevarande kvartalet (Pipelinekvalitet för innevarande kvartal) på Min hemsida.

- Visa webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll.

  Beroende på vad företagsadministratören har lagt upp och på vad som ingår i sidlayouten kan du visa inbäddat webbinnehåll på Min hemsida. Webbinnehållet kan inkludera webbwidgetar, till exempel Google Maps eller företagsvideoklipp och RSS-flöden. Mer information om hur du lägger upp externt webbinnehåll finns i Om anpassade webbappletar (på sidan 1281).

Företagsadministratören kan anpassa layouten på Min hemsida. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Tabellen nedan innehåller instruktioner om hur du kan genomföra vanliga uppgifter via Min hemsida.

Om du vill	Följer du dessa steg
Aviseringar	
Visa en lista över aviseringar	I sektionen Aviseringar klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas sidan Aviseringar.
Visa en avisering	Klicka på länken för aviseringen i sektionen Aviseringar. Sidan Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.
Möten	
Skapa ett möte	Klicka på Ny i sektionen Dagens kalender. Fyll i nödvändig information på sidan Bokning, redigera och spara posten.

Om du vill	Följer du dessa steg
granska en bokningspost	Klicka på ämneslänken för bokningen du vill granska i sektionen Dagens kalender. Sidan Bokning, detaljer öppnas.
granska den här månadens bokningar	Klicka på ikonen 31 i namnlisten Dagens kalender. Kalendern öppnas med månadens schema.
granska den här veckans bokningar	Klicka på ikonen 7 i namnlisten Dagens kalender. Kalendern öppnas med veckans schema.
Granska dagens möten	Klicka på länken Visa kalender eller ikonen 1 i sektionen Dagens kalender. Kalendern öppnas med dina bokningar för dagen.
Layout	
Ändra layouten på Min hemsida	Ändra informationen som visas i två sektioner på Min hemsida genom att klicka på Redigera layout. Sedan infogar och raderar du sektioner och ordnar sektionerna med hjälp av pilarna.
Poster **Obs!** I standardapplikationen visas de kundämnen som skapades senast i sektionen Nyligen skapade kundämnen. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida, till exempel Nyligen ändrade konton.	
Skapa en post	Klicka på Ny i namnlisten i sektionen där posterna visas. Ange nödvändig information på redigeringssidan och spara posten.
Granska en post	Klicka på länken för posten du vill granska i sektionen där posterna visas. Detaljsidan för posten öppnas.
Granska en lista över poster	I sektionen där posterna visas klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas listsidan för posten.
Rapporter	
dela in diagrammet med en annan kategori	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt klicka på listrutan och ändra urvalet. Dina data i diagrammet och tabellen visas kategoriserade enligt ditt urval. I standardapplikationen kan du göra detta med Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.
visa posterna som omfattar ett segment i diagrammet eller tabellen	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt borra ned i ett segment eller en länk och visa posterna som omfattar den kategorin. I standardapplikationen kan du göra detta med sektionen Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.

Om du vill	Följer du dessa steg
Uppgifter	
Skapa en uppgift	Klicka på Ny i sektionen Öppna uppgifter. Fyll i nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
granska en uppgiftspost	Klicka på ämneslänken för uppgiften du vill granska i sektionen Öppna uppgifter. Sidan Uppgift, detaljer öppnas.

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. I allmänhet kan användare bara granska aviseringar som visas för alla användare och de aviseringar som är konfigurerade för att visas för deras egen roll. Om din roll inkluderar behörigheten Hantera företag så kan du granska alla aviseringar, inklusive de aviseringar som är begränsade till särskilda roller.

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 (finns Fält för aviseringar på sidan 1189)
- Working with Lists (finns Arbeta med listor på sidan 124)

Arbeta med meddelandecenter

Med hjälp av meddelandecentret i åtgärdsfältet kan du hantera egna anteckningar, anteckningar från andra användare och anteckningar om poster, allt på ett ställe. Meddelandecentret möjliggör på så sätt effektivare kommunikation och samarbete inom Oracle CRM On Demand.

Meddelandecentret kan innehålla:

- **Anteckningar som du skapar för eget bruk.** Du kan skapa egna anteckningar i meddelandecentret. Det kan vara bra om du vill registrera åtgärder som du vill följa upp eller spara information som du vill kunna hänvisa till vid ett senare tillfälle. Dessa privata anteckningar indikeras med en ikon med en nyckel.

- **Anteckningar om poster som du vill prenumerera på.** I posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du hålla ordning på konversationer om en viss post genom att gå till detaljsidan och börja prenumerera på alla nya anteckningar som läggs till om posten. Du får då en kopia på alla sådana anteckningar i meddelandecentret och kan svara från meddelandecentret. Observera att du inte får några meddelanden om andra ändringar i posten utan bara kopior på nya anteckningar som läggs till i posten.
- **Anteckningar som andra användare skickar till dig.** Andra användare kan klicka på anteckningsikonen bredvid ditt namn på en sida i applikationen och skicka en anteckning till dig. Anteckningar som skickas till dig på det här sättet indikeras av en ikon med två personer.

Meddelandecentret innehåller en anteckningsikon (kartnål) och bredvid ikonen visas antalet nya meddelanden.

När du klickar på anteckningsikonen i meddelandecentret visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av texten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Följer du dessa steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning. Om anteckningen är kopplad till en post som du prenumererar på kan du borra ned till posten från länken i anteckningen.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden om du vill, skriv din anteckning och klicka på Spara. Ämne är valfritt. Om du inte anger ett ämne kopieras de första tecknen från anteckningstexten till ämnesraden.
Svara på en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning, klicka på Besvara och gör din anteckning. När du klickar på Spara skickas ditt svar till meddelandecentret som tillhör användaren som skickade anteckningen till dig. Om du väljer Publicera publiceras din anteckning på relevant detaljsida och skickas till alla användare som prenumererar på posten.
Ta bort en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas kopian av anteckningen bort från ditt meddelandecenter, men den faktiska anteckningen på detaljsidan tas inte bort.
Visa detaljer om en användare som skickat en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Du kan bädda in meddelandecentret som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 766).

Om meddelandecentret bäddas in som en webbwidget kan du uppdatera meddelandecentret med de senaste meddelandena från Oracle CRM On Demand genom att klicka på knappen Förnya.

Arbeta med inbäddade analyser och infopaneler

Administratören kan bädda in analyser och infopaneler på ett antal ställen i Oracle CRM On Demand. En analys kan till exempel visas i en anpassad webbapplet på en detaljsida för posttyp. Ett annat exempel är att en infopanel kan visas på en anpassad webbflik.

Beroende på vilka inställningar administratören väljer för en inbäddad analys kan länkar vara tillgängliga som låter dig utföra några eller alla åtgärder för analysen.

- Förnya analysens data.
- Skriv ut analysen.
- Exportera (ladda ned) analysen.

Dessutom kan administratören avgöra om du kan använda frågor som konfigureras för analysen. Frågor gör att du kan ange filtervärden för analysen.

När du visar en inbäddad infopanel kan du utföra följande åtgärder:

- Förnya data i alla analyser i infopanelen.
- Anpassa infopanelssidorna och de underordnade infopanelssidorna och spara dina anpassningar. Information om att anpassa sidor för infopaneler finns i Anpassa infopanelssidor vid körningstillfället (på sidan 1089).

Du kan komma åt funktionerna för att förnya och anpassa via ikonen Sidalternativ i det övre högra hörnet av den inbäddade infopanelen.

Beroende på alternativen för att skriva ut och exportera som är angivna för infopanelen kan du även utföra vissa av följande åtgärder:

- Skriva ut en sida eller en underordnad sida.
- Exportera infopanelen, en sida eller en delsida.

Du kan komma åt alternativen för att skriva ut och exportera via ikonen Sidalternativ i det övre högra hörnet av den inbäddade infopanelen.

Obs! De specifika alternativen som är aktiverade för utskrift och export, t.ex. alternativen Utskrivbar PDF och Exportera aktuell sida, är tillgängliga i undermenyerna för alternativen Skriv ut och Exportera till Excel i menyn Sidalternativ. Om inga utskriftsalternativ är aktiverade är undermenyn för utskriftsalternativ tom och det går inte att skriva ut en sida eller delsida. På samma sätt gäller att om inga exporteringsalternativ är aktiverade är undermenyn för alternativet Exportera till Excel tom och det går inte att exportera några delar av infopanelen.

Arbeta med appletar för RSS-flöden

I Oracle CRM On Demand kan du använda appletar med rss-flöden för att prenumerera på intressant innehåll som uppdateras frekvent, t.ex. bloggposter, nyhetsrubriker eller poddsändningar. Det här innehållet kan t.ex. komplettera din CRM-information med information från nyhetsleverantörer som du prenumererar på. Eventuellt visas allmänna marknadsnyheter på hemsidan. Du har kanske nyheter och information som är specifik för klientens arbetsgivare på detaljsidan för kontakter.

Oracle CRM On Demand har en inbyggd flödesläsare som lägger till innehåll för att du aldrig ska behöva lämna applikationen. Till exempel behöver du då inte gå till andra webbplatser för att läsa marknadsnyheter utan informationen levereras i Oracle CRM On Demand. Utöver att lägga till innehåll kan flödesläsaren ta emot parametrar för användare och poster.

Appletar för RSS-flöden är en typ av anpassade webbappletar som skapas av företagsadministratören där URL för ett RSS-flöde anges. Appletar för RSS-flöden kan därför visas på följande platser:

- Min hemsida
- Hemsidor för posttyper
- Detaljsidor för posttyp
- Åtgärdsfältet

Mer information om anpassade webbappletar finns i Om anpassade webbappletar (på sidan 1281).

Du måste lägga till appleten i hemsidelayouten, layouten för detaljsidan eller layouten för åtgärdsfältet om den inte redan visas på sidan eller i åtgärdsfältet.

Företagsadministratören kan ange att en applet för RSS-flöde är konfigurerbar. Om detta är fallet visas länken Konfigurera i appleten och du kan ändra namnet för appleten och webbadressen som associeras med denna så att ett annat RSS-flöde visas. Om en applet för ett RSS-flöde inte är konfigurerbar visas inte länken Konfigurera.

Obs! Företagsadministratören kommer endast att göra ett fåtal appletar med rss-flöden konfigurerbara.

Om företagsadministratören tar bort en applet för ett RSS-flöde tas även anpassade versioner av appleten bort från applikationen. Till exempel om en användare har en applet för CNN-nyhetsflöde på sin hemsida och annan användare har konfigurerat appleten för ett NBC-nyhetsflöde på sin hemsida förlorar båda användarna tillgången till appletflödet om den ursprungliga appleten för RSS-flödet tas bort.

Konfigurera en applet för ett RSS-flöde

1. Klicka på länken Konfigurera.
2. I fältet Namn skriver du in ett lämpligt namn för appleten.
3. I fältet för webbadress anger du lämplig webbadress.
4. Klicka på Spara.

   Flödet förnyas med data från den konfigurerade webbadressen. Mer information om standardiseringen av webbadresser i Oracle CRM On Demand finns i Om standardisering av webbadresser (på sidan 1328).

   Obs! Du kan klicka på Använd standard om du vill gå tillbaka till den webbadress som har definierats av företagsadministratören.

Arbeta med poster

Det här ämnet beskriver följande vanliga procedurer för arbetet med poster:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Hitta poster (på sidan 74)
- Förhandsgranska poster (på sidan 113)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 123)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129)
- Exportera poster i listor (på sidan 143)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Ändra primär anpassad bok för en post (på sidan 149)
- Uppdatera grupper av poster (på sidan 149)
- Slå samman poster (finns Merging Records på sidan 151)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Skriva ut information som visas på sidor (på sidan 181)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Import- och exportverktyg (på sidan 1618)
- Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47)

Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap

Din åtkomst till information i Oracle CRM On Demand bestäms av vissa åtkomstkontrollkomponenter som är kopplade till din användarroll i Oracle CRM On Demand:

- **Behörighet.** Du har åtkomst till viss företagsinformation eller administrativ information om din användarroll har behörigheten för den informationen. Om din användarroll exempelvis har behörigheten Hantera dataregler - hantera arbetsflödesregler har du åtkomst till alla data om arbetsflödets konfiguration.
- **Posttypsåtkomst och åtkomstprofiler.** För att få åtkomst till posterna i en given posttyp måste din användarroll och din åtkomstprofil ha de lämpliga inställningarna:
  - Din användarroll måste ha behörigheten för att ha åtkomst till posttyperna på högsta nivån. För att t.ex. få åtkomst till en kontopost måste din användarroll ha den behörigheten som krävs för den kontoposttypen.
  - Din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till posttypen. Åtkomstprofilerna kontrollerar också vilka åtgärder du kan utföra på informationen du har åtkomst till. Exempelvis kan din ägaråtkomstprofil ge dig rättigheter att redigera kontoposter som du äger och din standardåtkomstprofil kan ge dig skrivskyddade rättigheter för kontoposter som du kan se via delad åtkomst men inte äger.

    Obs! Åtkomstprofiler används också i olika postdelningsmekanismer som förklaras i nästa avsnitt.

Postdelningsmekanismer

Användare kan dela poster via följande postdelningsmekanismer:

- **Företagets rapporteringshierarki.** En chef kan t.ex. se en underordnads poster.
- **Användardelegering.** En användare kan t.ex. delegera åtkomst till en annan användare som kanske inte är i samma rapporteringshierarki.
- **Medlemskap i anpassade böcker.** En blandad grupp av användare kan få åtkomst till en uppsättning poster som är associerade med en anpassad bok som heter *Heta affärer*.
- **Teammedlemskap**. Ägaren till en kontopost kan exempelvis dela kontot med en uppsättning användare som han/hon väljer.
- **Gruppmedlemskap**. A *grupp* är ett fördefinierad team av användare. T.ex. om en användare som är medlem i grupp blir ägare av en kontaktpost läggs alla andra medlemmar i samma grupp också till i kontaktteamet. Mer information om grupper finns i Grupphantering (på sidan 1463).

Obs! Att dela information via anpassade böcker är den mest effektiva metoden för att dela information på stora företag där användarna delar mer än en miljon poster.

Postägarskapslägen

För de flesta posttyperna som stöder anpassade böcker kan din företagsadministratör ställa in postägarskap för posttypen i användarläge, bokläge eller blandat läge. Beroende ditt företags policys och de ägarskapslägen som är konfigurerade för posttyperna kan du äga posterna direkt, få åtkomst via postdelningsmekanismer eller en kombination av båda. Postägarskapslägena är som följer:

- **Användarläge.** När en posttyp är inställd på användarläge måste alla poster som tillhör den posttypen vara tilldelade en ägare. En användare äger en post där användaren är associerad med postens ägarfält. Om fältet Bok finns med på detaljsidan för posten visar det vilken användarbok som är knuten till ägaren.
- **Bokläge.** När en posttyp är inställd på bokläge har de posterna inga ägare tilldelade. Istället måste varje post ha en primär anpassad bok knuten till den. Att associera en primär anpassad bok med en post betyder inte att den anpassade boken äger posten eftersom den anpassade boken är en postdelningsmekanism. Att associera en primär anpassad bok med en post betyder endast att posten primärt hör till en anpassad bok och inte att den hör till en specifik användare. Bokläget är användbart i rapporter då du vill indikera att posten hör till en viss anpassad bok så att den inte räknas flera gånger om posten också delas med andra böcker.
- **Blandat läge.** När en posttyp är inställd på blandat läget går det att ställa in en post som tillhör den posttypen på något av följande sätt:
  - Posten kan ställas in utan att en ägare och utan att vara kopplad till en primär anpassad bok.

  - Posten kan vara tilldelad en ägare.
  - En primär anpassad bok kan vara knuten till posten.

För posttyper som inte stöder anpassade böcker men kräver en ägare stöds endast användarläget för postägarskapet.

En post kan inte ha både en tilldelad ägare och en associerad primär anpassad bok i något postägarskapsläge. Men till alla ägarskapslägen kan du tilldela ytterligare anpassade grupper till en post om den posttypen stöder anpassade böcker.

Om gruppfältet visas på postdetaljsidan kan fältet visa namnet på en användarbok eller en primär anpassad bok för den posten eller så är fältet tomt:

- Om posten ägs av en användare visar fältet Bok namnet på postägarens användarbok.
- Om posten inte ägs av en användare visar gruppfältet en primär anpassad bok för posten, eller så är fältet tomt.

Din företagsadministratör konfigurerar postägarskapsläget genom att göra vissa fält obligatoriska för posttypen. Din företagsadministratör kan ändra postägarskapsläget för en posttyp. Mer information om hur du ställer in postägarskapslägen finns i Konfigurering av postägarskapslägen (på sidan 1450).

Standardvärden i fälten Ägare och Bok

När du öppnar en Ny post-sida visas följande värden i fälten Ägare och Bok:

- Om posttypen har konfigurerats i användarläge infogas ditt alias automatiskt i fältet Ägare. Om fältet Bok visas infogas namnet på din användarbok i fältet.
- Om posttypen har konfigurerats i blandat läge infogas inte något värde i fältet Ägare eller Bok.

  Obs! Möten som du skapar i din kalender utgör undantag från den vanliga funktionen för posters ägarlägen. När du skapar ett möte i din kalender infogas ditt namn i fältet Ägare, oavsett postens ägarläge.

- Om posttypen konfigureras i bokläge händer följande:
  - Fältet Ägare för den nya posten fylls inte i.
  - Vad gäller fältet Bok beror standardvärdet på vilken standardbok som har angetts för posttypen i din användarpost, enligt följande:
    - Om en anpassad bok anges som standardbok för posttypen infogas namnet på den angivna standardboken automatiskt i fältet Bok i den nya posten.
    - Om ingen standardbok anges för posttypen, eller om en användarbok eller boken Alla anges som standardbok för posttypen, fylls fältet Bok inte i för den nya posten. Mer information om boken Alla finns i Använda bokväljaren (finns Använda gruppväljaren på sidan 106).

Obs! I en sidlayout kan fältet Ägare eller Bok vara obligatoriskt, även om posttypen har konfigurerats i blandat läge. Om fältet Ägare är obligatoriskt är det tomt som standard när du öppnar en Ny post-sida och du måste välja en ägare till posten för att kunna spara den. När du väljer en ägare till posten visas namnet på ägarens användarbok i fältet Bok. Om fältet Bok är obligatoriskt i en sidlayout måste du välja en primär anpassad bok för att kunna spara posten.

Vad händer om postägarskapsläget för en posttyp ändras?

Följande händer om postägarskapsläget för en posttyp ändras från ett läge till ett annat:

- När du skapar en ny post för den posttypen måste du kanske välja en ägare för posten eller associera en primär bok med en ny post, beroende på det nya ägarskapsläget.
- Om du är den första användaren som uppdaterar en post efter att ägarskapsläget ändras måste du kanske välja en ägare eller en primär bok för posten innan du kan spara dina ändringar, beroende på det nya ägarskapsläget. Följande tabell visar vad som händer under de olika omständigheterna.

Gammalt läge	Nytt läge	Beteende
Användarläge	Bokläge	Du måste välja en primär anpassad bok i bokfältet.
Användarläge	Blandat läge	Du kan välja en ägare i ägarfältet eller en primär anpassad bok i bokfältet men du kan inte välja båda.
Bokläge	Användarläge	Du måste välja en ägare i ägarfältet.
Bokläge	Blandat läge	Du kan välja en ägare i ägarfältet eller en primär anpassad bok i bokfältet men du kan inte välja båda.
Blandat läge	Användarläge	Du måste välja en ägare i ägarfältet.
Blandat läge	Bokläge	Du måste välja en primär anpassad bok i bokfältet.

Om en ägare av en befintlig post tas bort från posten när posten uppdateras efter att postägarskapsläget för posttypens ändras från användarläget till ett annat läge händer följande:

- Om posttypen stöder team kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

  Obs! I standardapplikationen kvarstår inte postens tidigare ägare som medlem i teamet, på det sätt som beskrivs här. Administratören kan emellertid konfigurera posttypen så att den tidigare ägaren av posten kvarstår som medlem i postens team. Information om hur du konfigurerar posttypen så att den tidigare ägaren kvarstår som medlem av teamet finns i Anpassa tidigare ägarskap för delade poster (finns Anpassa föregående ägarskap för delade poster på sidan 1360).

- Om en aktivitet som tidigare hade en ägare uppdateras och ägarfältet rensas så visas inte längre aktiviteten i den tidigare ägarens kalender. Men aktiviteten visas i listan med relaterade aktiviteter som användare har åtkomst till via postdetaljsidorna. Alla användare, inklusive den tidigare postägaren, som har åtkomst till posten via bokmedlemskapet ser aktiviteten i den relaterade listan med öppna eller slutförda aktiviteter.

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 (finns Ändra layout på detaljsidor på sidan 748).

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

Skapa poster

Du kan skapa en post från olika områden i applikationen. Vilket område du väljer beror på vad du vill göra:

- Du kan skapa posten i ett popup-fönster som är fristående från de poster du arbetar med. Platsen i applikationens huvudområde försvinner inte.
- Skapa posten genom att klicka på knappen Nytt på hemsidan eller på sidan Lista eller Detalj. På varje sida öppnas samma formulär som i de andra metoderna, men fokus förflyttas från din aktuella sida till sidan Redigera. Du måste använda länken Tillbaka för att gå tillbaka till sidan du arbetade med.
- Skapa posten för en annan posttyp som länkas automatiskt till posten du arbetar med.

Du kan också skapa nya poster på följande sätt:

- Genom att importera poster:
  - Använda importassistenten för att importera poster från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
  - Använda klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
  - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618).

- Genom att konvertera kundämnesposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera kundämne kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en kundämnespost:
  - En kontopost
  - En kontaktpost
  - En affärsmöjlighetspost

  Mer information om hur du konverterar kundämnen finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 253).
- Genom att konvertera affärsregistreringsposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera affärsregistrering kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en affärsregistreringspost:
  - En kontopost
  - En kontaktpost
  - En affärsmöjlighetspost

  Mer information om att konvertera affärsregistreringar finns i Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter (på sidan 446).

Tips! Förhindra dubbletter genom att söka efter posten innan du skapar en ny. Se Hitta poster (på sidan 74).

Obs! En asterisk (*) bredvid ett fältnamn anger att det är ett obligatoriskt fält. Om din roll har tilldelats en anpassad layout för sidan för nya poster för posttypen, kanske den sida som öppnas när du skapar en post innehåller färre fält än vad som finns i den fullständiga sidlayouten för posttypen. Om du vill ange information för fler fält, kan du öppna den fullständiga sidan genom att klicka på länken Avancerat på sidan för nya poster. Länken Avancerat visas bara om din roll har tilldelats en anpassad layout för sidan för nya poster för posttypen. Mer information om fältlayouten för nya postsidor finns i Om layout för sidor för nya poster (finns About the Layouts of New Record Pages på sidan 49).

Så här skapar du en post med hjälp av sektionen Skapa

1. Du kan vid behov expandera sektionen Skapa i aktivitetsfältet.
2. Klicka på posttypen som du vill skapa.
3. Fyll i postinformationen i formuläret Ny post.
4. Spara posten genom att klicka på Spara eller Spara och fortsätt:
   - Om du klickar på Spara sparar Oracle CRM On Demand den nya posten och stänger formuläret för den nya posten.
   - Om du klickar på Spara och fortsätt, sparar Oracle CRM On Demand den nya posten och flyttar dig till den nya postens detaljsida så att du kan associera mer innehåll till posten, till exempel anteckningar och bilagor.

Skapa en post från hemsidan eller sidan Lista eller Detalj

1. Klicka på knappen Nytt i namnlisten från någon av dessa sidor.
2. Fyll i postinformationen på redigeringssidan.
3. Spara posten.

Skapa en post som är länkad till den valda posten

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer en post finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Rulla till relevant sektion på postdetaljsidan.
3 I namnlisten för sektionen klickar du på knappen Nytt eller Lägg till.
4 Fyll i postinformationen på redigeringssidan.
5 Spara posten.

Ange information i poster.

När du skapar poster kan du ange information direkt i vissa fält, eller välja värden från en listruta. För vissa fält kan du dessutom klicka på en ikon till höger om fältet och visa ett fönster där du kan välja eller ange värden. Du kan klicka på följande ikoner:

- **Telefonikonen**. Via den här ikonen kan du ange detaljer för ett telefonnummer.
- **Kalenderikonen**. Med den här ikonen kan du välja ett datum.
- **Valutaikonen**. Gör det möjligt att söka efter och välja en valuta.
- **Sökikonen (förstoringsglas)**. Gör det möjligt för dig att söka efter, och välja en post eller flera poster, som kopplas till posten du skapar. Sökikonen används också för att välja värden för urvalslistefält med flera alternativ.

Om urvalslistefält och grupper med urvalslistevärden

I urvalslistefält kan du välja ett värde i en fördefinierad lista med värden. Om grupper med urvalslistevärden används i företaget kan värdena som är tillgängliga i ett urvalslistefält begränsas till en värdegrupp som definieras för fältet. Mer information om urvalslistefält och grupper med urvalslistevärden finns i Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelning (finns Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar på sidan 57).

Om urvalslistefält med flera alternativ

Ett urvalslistefält med flera alternativ är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden. När du klickar på sökikonen för ett urvalslistefält med flera alternativ visas ett popup-fönster där du kan välja de obligatoriska värdena genom att flytta värden från en tillgänglig lista till en vald lista. Du kan flytta ett värde från en lista till en annan genom att dubbelklicka på värdet eller genom att välja värdet och använda vänster och höger pil för att flytta det. Du kan även sortera in värdena i den valda listan.

Urvalslistefält med flera alternativ stöds för följande posttyper:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Anpassat objekt 01
- Anpassat objekt 02
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Serviceärende

Om fält för telefonnummer

Bredvid telefonnummerfälten finns en telefonnummerikon. Om du klickar på ikonen öppnas telefonredigeraren där du kan göra följande:

- Välja landet för telefonnumret.
- Ange riktnumret.
- Ange det lokala numret.
- Ange ett eventuellt anknytningsnummer.

När du sparar telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till följande framför telefonnumret som du har angett:

- En plussymbol (+) som motsvarar landskoden när du ringer ett samtal utanför landet där du befinner dig.

  Om språkinställningen till exempel är Engelska - USA för din användarpost motsvarar plussymbolen landskoden 011. Om språkinställningen för din användarpost är Franska - Frankrike motsvarar plussymbolen landskoden 00.
- Landskoden för landet som du har valt för telefonnumret.

  Om du till exempel väljer Spanien som landet för telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till 34 framför telefonnumret, utöver plussymbolen.

Tips! Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.

Listan med länder i telefonredigeraren innehåller vissa besittningar, utländska territorier och regioner i suveräna stater. Isle of Man är t.ex. en ö som är direkt underställd den brittiska kronan och Åland är en region i Finland. En besittning, ett utländskt territorium eller en region kan ha samma landsnummer som den suveräna stat de lyder under. I sådana fall visas namnet på den suveräna staten i fältet Land i telefonredigeraren när du redigerar ett telefonnummer med det aktuella landsnumret, även om besittningen, det utländska territoriet eller regionen i den suveräna staten valdes när numret ursprungligen matades in.

Till exempel väljer du kanske Åland i telefonredigerarfältet Land när du börjar mata in telefonnumret. I Oracle CRM On Demand får detta telefonnummer automatiskt prefixet 358 utöver plustecknet. Om du klickar på telefonikonen vid ett senare tillfälle för att redigera telefonnumret visas Finland i fältet Land i telefonredigeraren.

Om villkorsberoende fält

Administratören kan konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. När så är fallet visas en röd asterisk (*) bredvid fältet som nu är obligatoriskt. Om textetiketten visas för fältet, visas texten i rött. Om fältet är tomt måste du uppdatera det innan du sparar posten.

Information om vissa begränsningar som gäller när du redigerar villkorsberoende fält finns i Om villkorsberoende fält (på sidan 1221).

Om automatiskt konvertering av text till länkar

Om textsträngen som du skriver i ett fält av typen Text (kort) eller Text (lång) inleds med http:// eller https://, kanske texten automatiskt konverteras till en länk när fältvärdet sparas. Kryssrutan Konvertera textvärden för webbadressen till länkar som finns i företagsprofilen bestämmer hur texten i dessa fält beter sig, enligt följande:

- Om kryssrutan i företagsprofilen är markerad konverteras texten automatiskt till en länk när fältvärdet sparas.
- Om kryssrutan inte är markerad konverteras texten inte till en länk.

Om adressfält

För adresser visas olika fält i applikationen som innehåller landsspecifik information. Om du till exempel väljer Japan som Land för ett kontos faktureringsadress, ändras de andra adressfälten till de fält som behövs för japanska adresser, exempelvis Chome Ku och Shi/Gun.

I normalfallet lagras adresser med den specifika posttypen. Vissa adresser överförs när du länkar en post till en annan. Om du exempelvis anger en fakturerings- och leveransadress för ett konto, visas faktureringsadressen på sidan för kontaktdetaljer när du länkar kontot till kontakten.

Om företagsadministratören har lagt till sektionen Adresser i applikationen kan du bevaka ytterligare adresser för poster som konton och kontakter. När du sparar adresser för kontakter är den primära adressen alltid den du angett i sektionen Alternativ adress.

Stöd för HTML-formatering

Beroende på din företagskonfiguration kanske vissa fält, t.ex. beskrivningsfältet för många posttyper, har stöd för HTML-formatering. Mer information finns i Om HTML-redigeraren (finns About the HTML Editor på sidan 61).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om sammanfogade fält (finns About Concatenated Fields på sidan 54)
- Om fält som visas som bilder (på sidan 56)
- Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar (på sidan 57)
- Om maskerbara fält (på sidan 60)
- Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 60)
- Om layout för sidor för nya poster (finns About the Layouts of New Record Pages på sidan 49)

About Concatenated Fields

Ett *sammanfogat fält* är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa ytterligare text. 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 (finns Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält på sidan 55)
- Editing Fields in a Concatenated Field (finns Redigera fält i ett sammanfogat fält på sidan 55)
- About Targeted Search (på sidan 74)
- Using Advanced Search (finns Använda avancerad sökning på sidan 92)
- Creating and Refining Lists (på sidan 129)

Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält

När du redigerar fälten i ett sammanfogat fält bör du tänka på följande:

- Om administratören anger att ett fält ska vara skrivskyddat för posttypen eller i detaljsideslayouten kan du inte redigera det fältet i ett sammanfogat fält.
- Om administratören anger att ett fält ska vara obligatoriskt, måste det fältet ha ett värde när det ingår i ett sammanfogat fält.
- De fältvalideringsregler som gäller för ett fält gäller även för fältet när det ingår i ett sammanfogat fält.
- Om en uppdatering av ett fält som finns i ett sammanfogat fält inte uppfyller valideringsreglerna för fältet, sparas inte ändringarna. Med andra ord, antingen sparas alla dina ändringar i redigeringsfönstret eller så sparas inga av dem.
- När du redigerar ett sammanfogat fält på en redigeringssida för poster, sparas inte dina ändringar när du klickar på Spara för att stänga redigeringsfönstret för det sammanfogade fältet. Ändringarna av fälten i det sammanfogade fältet sparas när du sparar posten.
- Om ett sammansatt fält innehåller ett fält som låter dig associera en post med posten du arbetar med och om smarta associationer är aktiverade, så stöds funktionen för smart association i det sammansatta fältet. Information om smarta associationer finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 106).
- Du kan inte redigera den ytterligare text som administratören anger i ett sammanfogat fält.

Om adressfält i sammansatta fält

Administratören kan inkludera fält från adresser i ett sammansatt fält. När du redigerar ett sammansatt fält som innehåller ett fält från en adress gäller följande alternativ:

- Om ett adressfält i ett sammansatt fält kommer från en delad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost kan du inte redigera fälten i adressen. I stället kan du välja en annan adress.
- Om fältet kommer från en adress som inte är en delad adress, gäller följande alternativ:
  - Du kan redigera alla fält i adressen.

    Om exempelvis fältet Fakt.adress, ort ingår i ett sammansatt fält kan du redigera alla fält i faktureringsadressmallen för relevant land. Om det sammansatta fältet även innehåller ett fält från en annan adress, exempelvis fältet Lev.adress, ort, kan du även redigera alla fält inom mallen för den adressen för relevant land.
  - Om du väljer ett annat land för adressen, ändras även etiketterna för de andra fälten i adressmallen enligt ändringen.

  Obs! Om det sammansatta fältet innehåller ett adressfält som inte ingår i adressmallen för landet i adressen i posten, lämnas fältet tomt i det sammansatta fältet. I det här fallet kan du redigera fälten som utgör adressmallen för adressen i posten när du redigerar det sammansatta fältet. Du kan däremot inte redigera fältet som är en del av det sammansatta fältet om du inte ändrar land i adressen och om inte adressmallen för det nya landet innehåller fältet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om sammanfogade fält (finns About Concatenated Fields på sidan 54)
- Redigera fält i ett sammanfogat fält (på sidan 55)

Redigera fält i ett sammanfogat fält

I det här avsnittet beskrivs hur du redigerar fälten som utgör ett sammanfogat fält.

Så här redigerar du fält i ett sammanfogat fält via inbyggd redigering

1. Öppna redigeringsfönstret genom att klicka på det sammanfogade fältet.
2. Redigera de enskilda fälten som visas i det sammanfogade fältet i redigeringsfönstret.
3. Spara ändringarna.

Redigera fält i ett sammanfogat fält på en postredigeringssida

I proceduren nedan beskrivs hur du redigerar fälten i ett sammanfogat fält på en postredigeringssida.

Så här redigerar du fält i ett sammanfogat fält på en postredigeringssida

1. Öppna redigeringsfönstret genom att klicka på redigeringsikonen (pennan) för det sammanfogade fältet.
2. Redigera de enskilda fälten som visas i det sammanfogade fältet i redigeringsfönstret.
3. Spara ändringarna.
4. Spara ändringarna när du är klar.

Obs! När du redigerar ett sammanfogat fält på en redigeringssida för poster, sparas inte dina ändringar när du klickar på Spara för att stänga redigeringsfönstret för det sammanfogade fältet. Ändringarna av fälten i det sammanfogade fältet sparas när du sparar posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält (på sidan 55)
- Om sammanfogade fält (finns About Concatenated Fields på sidan 54)

Om fält som visas som bilder

I följande typer av fält visas fältvärdet som en bild och det lagras som ett heltal:

- **Heltalsfält med stjärnvärdering.** I ett heltalsfält med stjärnvärdering visas fältvärdet som en bild av fem stjärnor. Företaget kan använda stjärnvärderingsfält på olika sätt utifrån verksamhetens behov. Företaget kan till exempel använda ett stjärnvärderingsfält i affärsmöjlighetsposter för att ange möjlighetens uppskattade värde. I ett stjärnvärderingsfält markerar du stjärnor om du vill höja värderingen och avmarkerar stjärnor om du sänka värderingen. Om ingen stjärna markeras finns ingen värdering. En markerad stjärna innebär den lägsta värderingen, och fem stjärnor den högsta värderingen.

  Fältet lagras som ett heltal, så här:

  - När ingen stjärna är markerad, är fältet null. Det vill säga det har inget lagrat värde.
  - När en stjärna är markerad är det lagrade värdet 1. När två stjärnor är markerade är det lagrade värdet 2.

  Tips! Om en stjärnvärdering har ställts in och du vill rensa stjärnvärderingen så att fältet får ett null-värde, ska du redigera fältet och klicka direkt till vänster om den första stjärnan i värderingsfältet så att värderingen tas bort.

- **Heltalsfält med stoppljus.** I ett heltalsfält med stoppljus visas fältvärdet som en bild av ett vågrätt stoppljus. När du markerar den första lampan blir den röd, när du markerar den andra lampan blir den gul och när du markerar den tredje lampan blir den grön. Företaget kan använda stoppljusfält på olika sätt utifrån verksamhetens behov. Företaget kan till exempel använda ett stoppljusfält i uppgiftsposter för att ange hur snart uppgiften förfaller, så här:
  - Grön status kan ange att förfallodatumet infaller om fem eller fler dagar.
  - Gul status kan ange att förfallodatumet infaller om färre än fem dagar.
  - Röd status kan ange att förfallodatumet redan har infallit, det vill säga att uppgiften är försenad.

För det mesta kan bara en av lamporna i ett stoppljusfält markeras i taget, och fältet måste ha en lampa markerad.

Fältet lagras som ett heltal, så här:

- Om ingen lampa är markerad, är fältet null. Det vill säga det har inget lagrat värde.
- När den röda lampan är markerad är det lagrade värdet noll (0).
- När den gula lampan är markerad är det lagrade värdet 1.
- När den gröna lampan är markerad är det lagrade värdet 2.

Tips! Om en lampa är markerad och du vill återställa fältet så att ingen lampa är markerad och fältet får ett nullvärde, ska du redigera fältet och klicka på lampan som är markerad. Lampan avmarkeras då, och fältet får ett nullvärde.

Om stjärnvärderingsfält och stoppljusfält i sök- och listvillkor

Du kan använda stjärnvärderingsfält och stoppljusfält som filterfält för listor, och administratören kan också lägga till dessa fält i söklayouten för posttypen. För att kunna ange värdet som du vill söka efter, måste du emellertid ange heltalsvärdet för fältet. Om du till exempel vill söka efter poster som inte är värderade, ska du använda villkoret Är NULL i värderingsfältet för att söka efter poster. Om du vill söka efter poster som har grön inställning i ett stoppljusfält, ska du söka efter poster där värdet i stoppljusfältet är lika med 2.

Om att redigera stjärnvärderingsfält och stoppljusfält

Du kan redigera stjärnvärderingsfält och stoppljusfält på postredigeringssidor, och du kan också använda inbyggd redigering på postdetaljsidor och listsidor. Om ett stjärnvärderingsfält ingår bland de kolumner som visas i en lista, visas bilden av stjärnan i fältet för en post om minst en stjärna har markerats i fältet i den posten. Om inga stjärnor har markerats i fältet, visas inte bilden i fältet i listan. Men du kan uppdatera fältet genom inbyggd redigering på listsidan för att markera stjärnor.

Om ett stoppsljusfält ingår bland de kolumner som visas i en lista, visas bilden av stoppljuset i fältet för en post om minst en lampa har markerats i fältet i den posten. Om inga lampor har markerats i fältet, visas inte bilden i fältet i listan. Men du kan uppdatera fältet genom inbyggd redigering på listsidan för att markera en lampa.

Posttyper som stöder stjärnvärderingsfält och stoppljusfält

Följande posttyper stöder stjärnvärderingsfält och stoppljusfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Lösning

Obs! Stjärnvärderingsfält och stoppljusfält stöds av olika programmeringsgränssnitt som kan användas med Oracle CRM On Demand.

Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar

För många posttyper kan ditt företag begränsa vilka värden som är tillgängliga i ett urvalslistefält till en delmängd av värden som definieras för fältet. För att begränsa värdena i urvalsfälten skapar administratören grupper med urvalslistevärden, och länkar värdena i urvalslistefälten till grupperna med urvalslistevärden. Grupperna med urvalslistevärden kan styra ett eller flera urvalslistefält för en eller flera posttyper. Administratören kan lägga till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouten för en posttyp. Med hjälp av det här fältet kan du välja en grupp med urvalslistevärden. För alla urvalslistefält som styrs av gruppen med urvalslistevärden som har valts för posten, visas sedan bara de värden som är länkade till gruppen med urvalslistevärden i urvalslistan.

Anta att ditt företag har tre call centers som använder Oracle CRM On Demand. Beroende på var ett call center finns och produkterna som detta call center hanterar, är vissa värden i ett antal urvalistefält i för serviceärenden inte giltiga val för användare på olika call centers. För att hjälpa användarna att välja lämpliga värden för sitt call center, kan administratören skapa tre grupper med urvalslistevärden: en grupp för varje call center. Administratören länkar sedan en delmängd värden för var och en av de relevanta grupperna med urvalslistefält,

och lägger till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouten för posttypen Serviceärende. När en användare på ett call center skapar ett serviceärende, kan den användaren välja lämplig grupp med urvalslistevärden för detta call center i fältet Urvalslista, värdegrupper för serviceärendet. Sedan begränsas alternativen i postens urvalslistefält till de värden som lämpar sig för detta call center.

Om grupper med urvalslistevärden och avdelningar

Om användarna ordnas i undergrupper med hjälp av posttypen Avdelning kan din användarpost kopplas till en eller flera avdelningar, där en av dem anges som din primära avdelning. En avdelning kan kopplas till en urvalslistevärdegrupp. När du skapar en post i en sådan konfigurering, kopplas posten automatiskt till din primära avdelning och till gruppen med urvalslistevärden som associeras med den avdelningen. En lista med posttyper där avdelningar och grupper med urvalslistevärden kan användas finns i Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar (på sidan 1335).

Obs! Administratören kan konfigurera avdelningar och grupper med urvalslistevärden utifrån företagets behov. Administratören kan också byta namn på posttypen Avdelning, på fältet Avdelning och på fältet Urvalslista, värdegrupper för alla posttyper där fälten är tillgängliga.

Inställningar för grupper med urvalslistevärden och avdelningar

Om företaget använder grupper med urvalslistevärden gäller följande konfigurering:

- Administratören skapar grupperna med urvalslistevärden.
- Administratören länkar urvalslistevärdena för olika fält till grupperna med urvalslistevärden.
- Administratören lägger till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouterna som har tilldelats din användarroll för vissa posttyper.

Om företaget också använder posttypen Avdelning gäller även följande:

- Administratören anger vilka användare som hör till varje avdelning.
- Administratören anger vilken grupp med urvalslistevärden som hör till varje avdelning.
- Administratören kan lägga till fältet Avdelning i sidlayouterna som har tilldelats din användarroll för vissa posttyper.

Hur fälten Avdelning och Urvalslista, värdegrupper beter sig när du skapar och redigerar poster

Om företaget använder grupper med urvalslistevärden och avdelningar, sker följande när du skapar och redigerar poster:

- Om din användarpost är kopplad till en eller flera avdelningar, sker följande när du skapar en post:
  - Fältet Avdelning i posten fylls automatiskt i med namnet på din primära avdelning.
  - Om en grupp med urvalslistevärden är kopplad till din primära avdelning, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper i automatiskt med värdegruppen för den avdelningen. Om ingen grupp med urvalslistevärden är kopplad till din primära avdelning, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper inte i automatiskt med värdegruppen för den avdelningen.
- Du kan ändra eller ta bort värdet i fältet Avdelning för en ny post av den typen innan du sparar den nya posten. Du kan också ändra eller ta bort värdet i fältet Avdelning för en befintlig post , förutsatt att du har behörighet att uppdatera posten. När du har ändrat värdet i fältet Avdelning, kanske värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper också ändras automatiskt, så här:
  - Om gruppen med urvalslistevärden för den nya avdelningen är densamma som värdegruppen kopplad till den tidigare avdelningen, ändras inte värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper.
  - Om gruppen med urvalslistevärden för den nya avdelningen inte är densamma som värdegruppen kopplad till den tidigare avdelningen, ändras värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper till värdegruppen för den nya avdelningen.
  - Om du tar bort värdet från fältet Avdelning, tas värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper också bort automatiskt.

Obs! Administratören kan ha skrivskyddat fältet Avdelning. I så fall kan du inte ändra eller ta bort värdet i fältet.

- Du kan ändra eller ta bort värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper för en ny post av den typen innan du sparar den nya posten. Du kan också ändra eller ta bort värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper för en befintlig post , förutsatt att du har behörighet att uppdatera posten. Avdelningen i posten ändras inte automatiskt när du ändrar eller rensar fältet Urvalslista, värdegrupper.

  Obs! Administratören kan skrivskydda fältet Urvalslista, värdegrupper. I så fall kan du inte ändra eller ta bort värdet i fältet.

Om ägaren till en post ändras efter att värdet har sparats i fältet Avdelning för posten, ändras inte värdena i fältet Avdelning och Urvalslista, värdegrupper automatiskt, även om den nya ägaren inte är kopplad till avdelningen i posten.

När gruppen med urvalslistevärden i en post ändras

När en grupp med urvalslistevärden för en post ändras på grund av att du väljer en ny avdelning som är kopplad till en annan värdegrupp eller att du väljer en ny värdegrupp, kommer alla värden som tidigare har valts i urvalslistefälten och som kontrolleras av den gamla värdegruppen eller den nya värdegruppen att förbli oförändrade, även om värdet som har valts i ett sådant fält inte är länkat till den nya värdegruppen. I sådana fall uppmanas du inte att uppdatera urvalslistans värdefält när du uppdaterar andra fält i posten. Nästa gång du redigerar ett urvalslistefält i posten sker emellertid följande:

- Om urvalslistefältet styrs av den nya gruppen med urvalslistevärden, kommer bara de värden som är länkade till den nya värdegruppen att kunna väljas. Du kan välja ett nytt värde för fältet, eller avbryta redigeringen om du vill behålla det befintliga värdet.
- Om urvalslistefältet styrs av den gamla gruppen med urvalslistevärden men inte av den nya värdegruppen, kommer alla värden att kunna väljas.

Om grupper med urvalslistevärden, avdelningar och inbyggd redigering

Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering för att redigera fältet Urvalslista, värdegrupper eller fältet Avdelning i en post direkt på en postsida av typen Detalj eller Lista. Om du vill redigera dessa fält måste du öppna sidan Redigera för den posten.

Om grupper med urvalslistevärden och avdelningar i sökningar och listfilter

Följande måste beaktas vid sökningar och listfilter:

- Administratören kan lägga till fältet Avdelning, fältet Urvalslista, värdegrupper eller båda i sökfälten i aktivitetsfältet för posttyper som stöder avdelningar. Du kan sedan söka efter poster genom att välja en avdelning eller en värdegrupp.
- Om fältet Avdelning är tillgängligt som ett sökfält eller listfilter, kan du välja valfri avdelning som del av villkoret för sökningen eller listfiltret. Du är inte begränsad till att välja bara de avdelningar som du är kopplad till. Om fältet Användare också är tillgängligt som sökfält eller listfilter och du väljer en användare som del av villkoret, är du heller inte begränsad till att välja bara de avdelningar som är kopplade till den användaren.
- Om du väljer en avdelning som del av villkoret för en sökning eller ett listfilter, väljs gruppen med urvalslistevärden för den avdelningen inte automatiskt som villkor, även om fältet Urvalslista, värdegrupper är ett av sökfälten för posttypen.
- Om du använder ett urvalslistefält som styrs av grupper med urvalslistevärden som villkor för en sökning eller ett listfilter, kan du välja något av värdena i urvalslistefältet som filter för sökningen eller listan. De tillgängliga värdena i urvalistefältet begränsas inte till de värde som är länkade till en viss grupp med urvalslistevärden, även om du väljer en värdegrupp som del av villkoret.
- Du kan inte söka efter avdelningsposter eller poster för grupper med urvalslistevärden.

Om avdelningar slås samman eller tas bort

Administratören kan ta bort en avdelning eller slå samman två eller fler avdelningar till en avdelning. Information om vad som händer när avdelningar slås samman eller tas bort finns i Sammanslagning och borttagning av avdelningar (på sidan 1175).

Se även

I följande avsnitt finns mer information:

- Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster (på sidan 1175)

Om maskerbara fält

Ett maskerbart fält är ett fält i vilket vissa data kan döljas för vissa användare. I Oracle CRM On Demand kan administratören ställa i några anpassade maskerbara fält för vissa posttyper. Din användarroll fastställer egenskaperna som du ser för dessa anpassade maskerbara fält enligt följande:

- Om din användarroll inte har behörigheten Visa maskerade data:
  - På alla ställen som ett maskerat fält visas, exempelvis redigerings-, detalj- och listsidorna för posten, är endast de sista fyra tecknen i fältet avmaskerade. Alla andra tecken i fältet representeras av tecknen XXXX.

    Om fältet exempelvis innehåller värdet 102030456789, ser du följande:

    XXXX6789

    Du kan uppdatera det maskerbara fältet. När du har uppdaterat fältet kommer alla utom de sista fyra tecknen i värdet fortsätta vara maskerade.

    Obs! Om ett standardvärde har tilldelats till ett maskerbart fält visas det fullständiga standardvärdet i fältet när du skapar en ny post, även om din användarroll inte har behörigheten Visa maskerade data.
  - Du kan inte använda ett maskerbart fält som kriterium för att söka efter poster eller filtrera listor. De maskerbara fälten är inte tillgängliga i söksektionen i aktivitetsfältet, på sidan Avancerad sökning och i andra områden där du kan söka efter poster och filtrera listor. Ett felmeddelande visas om du försöker öppna en lista som innehåller ett maskerbart fält som sökkriterium eller om du vill använda ett maskerbart fält för att filtrera en lista.
  - Du kan inte använda ett maskerbart fält för att sortera en lista, även om fältet visas i listan. Ett felmeddelande visas om du försöker använda ett maskerbart fält för att sortera en lista.
- Om din användarroll har behörigheten Visa maskerade data kan du visa och uppdatera maskerbara fält och använda dessa fält i sökningar och listor på samma sätt som andra textfält.

Obs! Administratören kan konfigurera ett maskerbart fält som skrivskyddat för posttypen, eller för en sidlayout. Om ett maskerbart fält har konfigurerats som skrivskyddat för posttypen, eller för sidlayouten som har tilldelats till din roll för posttypen, kan du inte uppdatera fältet. Detta gäller för alla användare, oavsett om en användarroll har behörigheten Visa maskerade data.

Om specialtecken i e-postadresser

I standardapplikationen Oracle CRM On Demand kan du använda följande tecken i adresserna i e-postfälten:

- Versaler och gemener.
- Siffrorna 0 till 9.

Du kan även använda följande specialtecken, men då endast i den lokala delen av e-postadressen:

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

Du kan dessutom använda tecknet för punkt (.) i e-postadresserna, men du får inte använda flera punkter. Följande är t.ex. inte giltiga:

- isa..mple@riqhtequip

- isample@riqhtequip..com

Om administratören markerar kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält i företagsprofilen kan du använda flertalet av Unicode-tecknen (UTF-8), inklusive accenttecken, i adressen i e-postfältet endast i posttyperna för kontakt och kundämne. Du kan använda Unicode-tecknen (UTF-8) i både de lokala delarna och domändelarna för de här e-postadresserna, men flera punkter i följd tillåts fortfarande inte. Dessutom tillåts inte följande tecken, även om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält har markerats i företagsprofilen:

, ( ) [ ] : ; " < >

Följande överväganden gäller när du använder e-postadresser som innehåller specialtecken utan stöd i standardapplikationen Oracle CRM On Demand:

- När du klickar på en e-postadresslänk i Oracle CRM On Demand för att skicka ett e-postmeddelande öppnas e-postmeddelandet i den standardinställda e-postklienten. E-postklienten fastställer om e-postmeddelandet kan skickas till adressen. När du klickar på Skicka e-post på sidan Mötesdetalj för att skicka ett e-postmeddelande till kontakterna i mötet fastställer e-postklienten på liknande sätt om e-postmeddelandet kan skickas till kontakternas adresser.
- Följande applikationer stöder inte den fullständiga uppsättningen med Unicode-tecken (UTF-8) i e-postadresser:
  - 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

  De här applikationerna stöder uppsättningen med tecken som stöds för användning i standardapplikationen Oracle CRM On Demand. E-postadresserna som innehåller andra specialtecken identifieras eller visas kanske inte på rätt sätt i de här applikationerna.
- I arbetsflödesåtgärder för Skicka e-post: Om ett uttryck i fältet Till i arbetsflödesåtgärden returnerar en e-postadress som innehåller något tecken utan stöd för användning i e-postadresser i standardapplikationen kan inte Oracle CRM On Demand skicka e-post till den adressen, även om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält har markerats i företagsprofilen.

Mer information om e-postadressformaten som är giltiga och ogiltiga finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657).

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 (på sidan 63).

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

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

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

Message Center

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

HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages

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

Supported Elements	Supported Attributes
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
	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

Supported Elements	Supported Attributes
<hr>	style
<i>	style
<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

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

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

Unsupported Attributes

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

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

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

Supported Properties for the style Attribute

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

- color
- font-family
- font-size
- font-style
- list-style-position

- list-style-type
- text-align

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

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

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

Unsupported Elements

Om du använder ett HTML-element som inte stöds i Oracle CRM On Demand för ett e-postmeddelande för arbetsflöde, kommer taggarna i det elementet att tas bort från e-postmeddelandet när du sparar arbetsflödesåtgärden. Inget felmeddelande visas.

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

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

Visa bilder på postdetaljsidorna

För vissa posttyper kan företagsadministratören ange att en bild ska gå att visa på sidorna med detaljer om posten. Om administratören anger att en bild ska gå att visa på en detaljsida visas en platshållare överst till vänster på detaljsidan. Då kan du ladda upp bilden du vill visa. Det går inte att flytta bilden på sidan.

Det går att visa bilder på en postdetaljsida för följande posttyper:

- Konto
- Kontakt
- Produkt

Du kan ladda upp bildfiler för följande filtyper:

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

Filen som du laddar upp måste vara mindre än 5 MB. Den visade bilden får vara högst 150 pixlar hög och 150 pixlar bred. Om bilden som du laddar upp överskrider dessa maxvärden ändrar den storlek automatiskt innan den sparas i Oracle CRM On Demand. Höjd- och breddförhållandet ändras inte. Om du till exempel laddar upp en bild som är 1 500 pixlar hög och 1 000 pixlar bred, ändrar bilden automatiskt storlek till 150 pixlar hög och 100 pixlar bred. Om bilden som du laddar upp är mindre än maxvärdena för höjd och bredd, ändras inte bildens storlek.

I följande procedur beskrivs hur du laddar upp en bild som ska visas på postdetaljsidan. Du kan inte ladda upp en bild till en post medan du skapar posten. Du måste först skapa posten och spara den, och sedan ladda upp bilden till posten. Du kan ladda upp en bild till en befintlig post förutsatt att du har behörighet att uppdatera posten.

Obs! Om det redan visas en bild i posten, ersätts den med bilden som du laddar upp. Bildfilen som visades tidigare tas bort från Oracle CRM On Demand och du kan inte återställa den.

Så här laddar du upp en bild till postdetaljsidan

1. Gå till postdetaljsidan och placera muspekaren över bildens platshållare, så att bildmenyn visas, och klicka på Meny.

2 Klicka på Välj fil för att öppna en dialogruta där du kan välja en fil.
3 Bläddra till filen som du vill ladda upp och markera den.
Bilden som du markerar visas i bildfältet.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en bild från postdetaljsidan.

Obs! När du tar bort en bild från en detaljslida, tas bildfilen bort från Oracle CRM On Demand och du kan inte återställa den.

Så här tar du bort en bild från postdetaljsidan

1 Gå till postdetaljsidan och placera muspekaren över bilden för att visa bildmenyn, och klicka på Ta bort.
2 Bekräfta att du vill ta bort bildfilen.

Om postindikatorer för sektioner med relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in postindikatorer för sektionerna med relaterad information på detaljsidorna för poster. Postindikatorerna gör att du kan se om poster finns i en sektion med relaterad information, utan att öppna sektionen. Administratören kan också konfigurera postindikatorer för detaljsidorna för posttyper på rollnivå. Om du inte personanpassar postindikatorinställningarna för en posttyp, används inställningarna som har konfigurerats för posttypen för din roll.

Obs! Den relaterade indikatorfunktionen stöds inte för den relaterade informationssektionen Bilagor för någon posttyp, och inte heller för den relaterade informationssektionen Användarlista på posttypen Avdelning. Funktionen stöds inte heller för anpassade webbappletar.

I det här avsnittet beskrivs hur postindikatorerna för de relaterade informationssektionerna beter sig. Mer information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 755).

Indikatorikonerna är följande:

- En asterisk (*) indikerar att det finns minst en post i sektionen med relaterad information.
- En cirkel genomskuren med en linje indikerar något av följande:
  - Det finns inga poster i sektionen med relaterad information.
  - Din användarroll och dina åtkomstprofiler tillåter inte att du får åtkomst till sektionen med relaterad information.

Postindikatorer i klassiska teman

Om du använder ett klassiskt tema visas indikatorerna enligt följande för sektioner med relaterad information som indikatorerna har ställts in att visas för:

- Om sektionerna med relaterad information visas som flikar:
  - När fliken inte är öppen visas indikatorn på fliken.
  - Indikatorn visas inte när fliken är öppen.
- Om sektionerna med relaterad information visas som listor:
  - När listan är komprimerad visas indikatorn i listans namnlist.
  - När listan är expanderad visas indikatorn inte.

Postindikatorer i moderna teman

Om du använder ett modernt tema visas indikatorerna enligt följande för sektioner med relaterad information som indikatorerna har ställts in att visas för:

- Om sektionerna med relaterad information visas som flikar:
  - När fliken inte är öppen visas indikatorn på knappen för sektionen med relaterad information.

  - Indikatorn visas inte när fliken är öppen.
- Om sektionerna med relaterad information visas som listor:
  - När listan är komprimerad visas postindikatorn på knappen för sektionen med relaterad information, och även i listans namnlist.
  - När listan är expanderad visas postindikatorn inte i namnlisten för sektionen med relaterad information. Men postindikatorn fortsätter visas på knappen för sektionen med relaterad information.

Dynamiska uppdateringar för postindikatorer

Om du lägger till en eller flera poster i en sektion med relaterad information som tidigare inte innehöll några poster, och sedan stänger fliken eller komprimerar listan, uppdateras indikatorn vanligtvis dynamiskt för att visa att sektionen med relaterad information nu innehåller poster. Och om du tar bort alla poster från en sektion med relaterad information, och sedan stänger fliken eller komprimerar listan, uppdateras indikatorn vanligtvis dynamiskt för att visa att sektionen med relaterad information inte innehåller några poster.

I vissa fall behöver emellertid en sektion med relaterad information inte uppdateras om innehållet i den ändras, och i sådana fall uppdateras inte postindikatorerna dynamiskt. Om du till exempel redigerar fältet Konto i en kontaktpost inbyggd på sidan Kontaktdetaljer för att lägga till ett primärt konto till kontakten, och om kontakten inte hade något konto kopplat till sig tidigare, uppdateras inte postindikatorn för sektionen Kontorelaterad information på sidan Kontaktdetaljer. I sådana fall uppdateras postindikatorerna nästa gång du öppnar detaljsidan för den överordnade posten, eller så kan du manuellt uppdatera webbläsaren när du visar postdetaljsidan.

Postindikatorer i projektionsläget

Om projektionsläget är synligt visas postindikatorn för en sektion med relaterad information till höger om länken till sektionen med relaterad information i projektionsläget. Det gäller alla sektioner med relaterad information som postindikatorerna har ställts in att visas för, både i klassiska teman och moderna teman. Postindikatorn visas i projektionsläget oavsett om en flik med relaterad information är öppen eller stängd, eller om en lista med relaterad information är expanderad eller komprimerad. Mer information om att använda projektionsläget finns i Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand (på sidan 35).

Om postindikatorer och filter i sektioner med relaterad information

Om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen, kan du filtrera postlistorna i sektionerna med relaterad information. Vid behov uppdateras postindikatorerna dynamiskt för att återspegla eventuella filter som du tillämpar på listan över relaterade poster. Om du t.ex. tillämpar ett filter så att inga poster visas i sektionen med relaterad information, och sedan öppnar en annan flik på sidan Detaljer, ändras indikatorn för den filtrerade relaterade informationen och anger att sektionen inte innehåller några poster.

Administratören kan alternativt ställa in ett standardfilter för en lista över poster i en sektion med relaterad information. Om resultatet från standardfiltret innebär att inga poster visas i sektionen med relaterad information anger postindikatorn för sektionen att det inte finns några poster. Mer information om anpassade standardfilter för sektionerna med relaterad information finns i Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt (på sidan 1268).

Om den utökade vyn för flikar med relaterad information

Längst ned på en postdetaljsida kan du komma åt relaterade informationssektioner som innehåller listor med poster som är länkade till huvudposten. I standardapplikationen visas upp till fem poster av en posttyp i varje sektion med relaterad information på detaljsidan. Om du vill se fler poster eller utföra liståtgärder, som filtrering eller sortering, måste du öppna den fullständiga listan över relaterade poster genom att klicka på länken Visa fullständig lista.

Om sektionerna med relaterad information visas som flikar på postdetaljsidorna och om kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar har markerats i företagsprofilen, kan du utföra följande extra åtgärder i sektionerna med relaterad information på postdetaljsidorna:

- I fältet Antal visade poster längst ned i sektionen med relaterad information väljer du antalet poster som ska visas åt gången i sektionen med relaterad information. Du kan välja att visa 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster i sektionen åt gången. När du har ändrat antalet poster som visas i en sektion med relaterad information tillämpas den nya inställningen på alla sektioner med relaterad information som stöder den utökade funktionen på alla postdetaljsidor. Inställningen behålls tills du ändrar den igen.

  Obs! Antalet poster som du väljer att visa i listorna i sektionerna med relaterad information är oberoende av det antal poster du väljer att visa på huvudlistsidorna för posttyperna. Antalet poster är också oberoende av det antal poster du väljer att visa på listsidorna som öppnas när du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionerna med relaterad information.

- Om det finns fler poster i listan än vad som kan visas på den aktuella sidan flyttar du till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan genom att klicka på navigeringsikonerna högst upp eller längst ned i sektionen med relaterad information.
- Sortera listan genom att klicka på en kolumnrubrik, om fältet har stöd för sortering för den aktuella listan.
- Filtrera listan. Mer information om filtrering av listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).

  Obs! Administratören kan alternativt ställa in ett anpassat standardfilter som tillämpas första gången du öppnar postdetaljsidan. Om ett anpassat standardfilter har tillämpats fylls snabbfilterfälten, i sektionen med relaterad information, i automatiskt med filterkriteriet. Du kan rensa filtret eller tillämpa ett annat filter. Men när du har navigerat bort från postdetaljsidan och sedan går tillbaka till den tillämpas det anpassade standardfiltret igen. Mer information om anpassade standardfilter för sektionerna med relaterad information finns i Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt (på sidan 1268).

  När ett filter har tillämpats på sektionen med relaterad information visas en asterisk (*) bredvid länken Avancerad i sektionen.

- Utför en avancerad sökning i de relaterade posterna. Mer information finns i Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 97) och Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 95).

Den listsida du visar och den sorteringsordning och de filter du tillämpar i sektionen med relaterad information fortsätter vara aktiva när du gör följande:

- Öppnar en annan sektion med relaterad information på sidan och sedan öppnar den ursprungliga sektionen med relaterad information igen.
- Redigerar ett fält infogat i sektionen med relaterad information.
- Redigerar ett fält infogat i den överordnade posten. Men om du ändrar det styrande urvalslistefältet för en dynamisk layout och sidlayouten ändras som ett resultat av detta, visas den första sidan i listan. Dessutom rensas filtret som du har tillämpat och sorteringsordningen ställs in på standardvärdena. Om ett anpassat standardfilter har ställts in för listan tillämpas det anpassade standardfiltret igen.
- Öppna hela listan med relaterade poster genom att klicka på Visa fullständig lista.

  Fastän den sorteringsordning och de filter som du tillämpar i sektionen för relaterad information även gäller på sidan med den fullständiga listan, visas den första sidan i listan. Detta gäller även om du hade en annan listsida öppen i sektionen med relaterad information på postdetaljsidan.

  När du går tillbaka till detaljsidan för den överordnade posten från den fullständiga listan över relaterade poster, rensas sorteringsordningen och eventuella filter som du har tillämpat på listan och den första listsidan visas igen. Om ett anpassat standardfilter har ställts in för listan tillämpas det anpassade standardfiltret igen.

Obs! Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in sektioner för relaterad information så att grafiska indikatorer visas i sektionerna med relaterad information för att ange om det finns några poster i sektionerna. Vid behov uppdateras postindikatorerna dynamiskt för att återspegla eventuella filter som du tillämpar på listan över relaterade poster. Om du t.ex. tillämpar ett filter så att inga poster visas i sektionen med relaterad information, och sedan öppnar en annan flik på sidan Detaljer, ändras indikatorn för den filtrerade relaterade informationen och anger att sektionen inte innehåller några poster. Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 71). Mer

information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 755).

Sorteringsordningen och eventuella filter som du tillämpar i en sektion med relaterad information rensas och listans förstasida visas när du utför någon av följande åtgärder:

- Navigera bort från detaljsidan för den överordnade posten via valfri åtgärd förutom att klicka på Visa fullständig lista. Två exempel på åtgärder som innebär att du navigerar bort från detaljsidan för den överordnade posten är att du klickar på Ny för att lägga till en ny post av den överordnade posttypen eller klickar på Redigera för att uppdatera den överordnade posten på en separat sida.
- Gå tillbaka till detaljsidan för den överordnade posten från den fullständiga listan över relaterade poster.
- Klicka på Lägg till eller Ny i sektionen med relaterad information för att länka en post till den överordnade posten.
- Klicka på länken Redigera, Flytta bort eller Ta bort för en post i sektionen med relaterad information.

Obs! Den utökade funktion som beskrivs i det här avsnittet är inte tillgänglig om sektionerna med relaterad information på postdetaljsidorna visas som listor i stället för flikar. Dessutom stöder vissa listor över länkade poster inte den utökade funktion som beskrivs i det här avsnittet, även om sektionerna med relaterad information visas som flikar och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar har markerats i företagsprofilen.

Hitta poster

Du kan hitta poster i Oracle CRM On Demand på flera sätt:

- Söka efter poster i åtgärdsfältet (finns Searching for Records in the Action Bar på sidan 86)
- Använda avancerad sökning (på sidan 92)
- Hitta poster på listsidor (på sidan 100)
- Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101)
- Söka efter poster med utökad nyckelordssökning (på sidan 108)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sökning efter poster:

- Om riktad sökning (finns About Targeted Search på sidan 74)
- Om filtervillkor (på sidan 77)
- Om filtervärden (finns About Filter Values på sidan 81)
- Om sökning i urvalslistor med flera val (finns Om sökning i urvalslistor med flera val på sidan 83)
- Om nyckelordssökning (på sidan 83)
- Standardsökfält för nyckelordssökning (på sidan 84)
- Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 106)
- Använda gruppväljaren (på sidan 106)
- Om utökad nyckelordssökning (på sidan 109)

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 (finns Om nyckelordssökning på sidan 83).

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

- **The Search section of the Action bar.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Search section of the Action bar for your company. For more information about searching for records in the Action bar, see Searching for

Records in the Action Bar (på sidan 86). 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 (på sidan 87).

- **Lookup windows.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Lookup windows where you search for records to link to the record that you are working with. For more information about searching for records in Lookup windows, see Searching for Records in Lookup Windows (finns Söka efter poster i sökfönster på sidan 101).
- **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 (finns Använda avancerad sökning på sidan 92).
- **Quick Filter fields in List pages.** Searches using the Quick Filter fields in List pages are always targeted searches even if keyword search is selected as the default search type for your company.

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

- If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then the following happens:
  - You cannot search for records of that type in the Search section of the Action bar.
  - You cannot specify any search criteria for an advanced search of that record type. Running an advanced search without any search criteria returns all of the records of that record type that your user role and access settings allow you to see.
  - You cannot use the Quick Filter fields in Lookup windows.
  - You cannot specify any search criteria for a list of records of that record type. For more information about creating and refining lists, see Creating and Refining Lists (på sidan 129).
- 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

  Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- 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 (finns Använda avancerad sökning på sidan 92).

About Wildcards in Targeted Search

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

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

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

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

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

About Searching for Exact Matches

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

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

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

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

  For example, assume that there are two account records with the account names: *Acme** and *Acme Super Store*. If you enter *=Acme** in the Account Name search field, then the search returns the record where the

account name is *Acme**. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.

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

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

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

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

Om filtervillkor

Som visas i följande tabell är olika filtervillkor tillgängliga för sökningar beroende på sökfältets datatyp.

Obs! I vissa fall returneras inte poster som har ett nullvärde i ett fält som du använder i villkoret för en sökning eller ett listfilter. Om du till exempel söker efter affärsmöjligheter med ett statusvärde som inte är lika med Vunnen, returneras inte affärsmöjligheter med statusvärdet null. Om du vill att sökningen ska returnera poster som har ett nullvärde i ett fält, ska du ta med villkoret Är NULL för det fältet. Om du i det tidigare exemplet vill att sökningen ska returnera både affärsmöjligheter som har statusvärdet null och ett annat statusvärde än Vunnen, ska du ta med villkoret Är Null för statusfältet i sökvillkoret samt ett villkor som hittar poster som inte är lika med Vunnen.

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Nummer, Heltal, Procent, Valuta	- Mellan - Lika med - Större än - Mindre än - Är NULL - Är inte NULL - Ej lika med - Ej mellan

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Datum, tid	■ Mellan ■ Lika med ■ De senaste 90 dagarna ■ De kommande 90 dagarna ■ På ■ På eller efter ■ På eller före ■ I dag * ■ Igår* ■ I morgon* ■ De senaste ? dagarna ■ De kommande ? dagarna ■ Förra veckan* ■ Nästa vecka* ■ Denna vecka* ■ Förra månaden* ■ Nästa månad* ■ Den här månaden* ■ Det här kvartalet* ■ Senaste kvartalet* ■ Nästa kvartal* ■ Det här året* ■ Nästa år* ■ Förra året* ■ Är NULL* ■ Är inte NULL* ■ Ej lika med ■ Ej mellan För villkor som är markerade med en asterisk (*) avaktiveras värdefältet när villkoret väljs. För villkoret De senaste ? dagarna och villkoret De kommande ? dagarna ersätts variabeln ? med det antal dagar som väljs i filtervärdefältet.
Kryssruta	■ Är markerad ■ Är inte markerad
Urvalslista	■ Innehåller alla värden ■ Innehåller åtminstone ett värde ■ Innehåller inget av värdena ■ Lika med ■ Lika med valfri* ■ Är NULL ■ Är inte NULL ■ Ej lika med

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
	■ Mellan* ■ Större än* ■ Mindre än* Information om villkoren som markeras med asterisk (*) finns i sektionen Om filtervillkor för urvalslistefält i det här avsnittet.
Text	■ Mellan ■ Innehåller alla värden ■ Innehåller åtminstone ett värde ■ Innehåller inget av värdena ■ Lika med ■ Större än ■ Mindre än ■ Är NULL ■ Är inte NULL ■ Ej lika med ■ Börjar med ■ Börjar inte med ■ Är samma som ■ Är inte samma som ■ Ej mellan
Telefon	■ Börjar med ■ Mellan ■ Innehåller alla värden ■ Innehåller åtminstone ett värde ■ Innehåller inget av värdena ■ Lika med ■ Större än ■ Mindre än ■ Ej lika med

Om filtervillkor för urvalslistefält

För villkoren Mellan, Större än och Mindre än för urvalslistefält, söker Oracle CRM On Demand efter språkoberoende koder för urvalslistevärden och inte efter själva urvalslistevärdena, för att hitta poster som uppfyller det filterkriterium du anger. Sökresultatet omfattar därför alla poster där den språkoberoende koden uppfyller kriteriet, även om själva urvalslistevärdet inte gör det. Sökresultatet omfattar inte poster där bara urvalslistevärdet uppfyller kriteriet.

Anta att administratören skapar ett urvalslistevärde med namnet Beta. Den språkoberoende koden för det nya urvalslistevärdet är som standard densamma som urvalslistevärdet. En sökning med följande filter returnerar därför poster där urvalslistevärdet är Beta:

Mellan Alpha, Gamma

Om administratören emellertid ändrar urvalslistevärdet från Beta till Inte Beta, ändras inte den språkoberoende koden för urvalslistevärdet. Om postsökningen använder samma filter som ovan, omfattar sökresultatet alla poster där urvalslistevärdet är Inte Beta, eftersom den språkoberoende koden för urvalslistevärdet fortfarande är Beta.

Om du emellertid söker efter poster med följande filter omfattar sökresultatet inte poster där urvalslistevärdet är Inte Beta, eftersom den språkoberoende koden för urvalslistevärdet inte uppfyller följande kriterium:

Mellan Gamma, Zeta

Om du söker efter en översatt version av ett urvalslistevärde, omfattar sökresultatet alla poster där den språkoberoende koden för urvalslistevärdet uppfyller angivet kriterium, även om det översatta urvalslistevärdet inte gör det.

För andra villkor för urvalslistefält än Mellan, Större än och Mindre, söker Oracle CRM On Demand efter själva urvalslistevärdena och inte de språkoberoende koderna för att hitta poster som uppfyller det filterkriterium du anger.

Filtervillkoret Lika med valfri

Filtervillkoret Lika med valfri söker efter poster som exakt matchar något av de angivna värdena. Det här filtervillkoret stöds endast för urvalslistefält som sökikonen (förstoringsglaset) är tillgänglig för, på postdetaljsidorna och redigeringssidorna. Det stöds inte för urvalslistefälten som en listruta med värden är tillgänglig för, på postdetaljsidorna och redigeringssidorna. För den här typen av urvalslistefält ska du använda filtervillkoret Innehåller alla värden för att söka efter poster som exakt matchar något av de angivna värdena.

Filtervillkoret Lika med valfri stöds dessutom inte för urvalslistefält med flera val. Information om sökning i urvalslistefält med flera val finns i Om sökning i urvalslistor med flera val (finns Om sökning i urvalslistor med flera val på sidan 83).

Hur filtervillkor används

I följande tabell visas hur olika filtervillkor och operatorer används:

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
Mellan	Text, nummer eller datum	Två värden som avgränsas med kommatecken	Visar poster med värden mellan A och B (undantar värden lika med A och B).
Innehåller alla värden (lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som matchar de exakta värdena. Understrängar av värdena eller samma värden med skillnader i bruket av stora och små bokstäver hämtas inte i applikationen.
Innehåller åtminstone ett värde	Endast text	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som delvis matchar värdena (tillåter understrängsmatchning). Om du till exempel anger *Larsson* hämtas poster med *Larssons lastbilsservice*, *Larsson-Edmans möbler* och *Johan Larsson biltvätt*. **Obs!** Det är endast de filtrerade listorna som fungerar på det här sättet och inte andra områden i Oracle CRM On Demand där villkoret Innehåller åtminstone ett värde används. Om du använder det här villkoret påverkas dessutom hastigheten med vilken posterna hämtas, eftersom Oracle CRM On Demand söker efter delvisa matchningar.

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
Innehåller inget av värdena (inte lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som *inte* matchar värdena. Detta är det omvända jämfört med *Innehåller alla värden*.
Lika med	Text, nummer eller datum	Enkelt värde för varje rad. Använd operatorn ELLER och lägg till en rad, om du vill lägga till värden.	Visar poster som matchar värdena.
Lika med valfri	Urvalslista	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som exakt matchar något av värdena. **Obs!** Mer information om filtervillkoret Lika med valfri finns i sektionen Om filtervillkor för urvalslistefält i det här avsnittet.
Större än	Text, nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster med ett värde större än det angivna värdet.
Mindre än	Text, nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster som innehåller ett värde som är mindre än det angivna värdet
Operator			
AND	Text, nummer eller datum	Två eller flera villkor	Visar poster för vilka alla givna villkor är sanna. Om du till exempel anger Avslutsdatum > 10/01/2003 OCH Intäkt > 500000 returneras poster som matchar *båda* kriterierna.
OR	Text, nummer eller datum	Valfritt villkor	Visar poster för vilka minst ett villkor är sant. Om du till exempel anger Bransch = Energi ELLER Faktureringsadress, delstat = CA returneras poster som matchar *något* av dessa kriterier.

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.

Om standardvärden i sökfält

Beroende på hur administratören konfigurerar söklayouten för en posttyp för din användarroll, kan sökfälten för posttypen redan vara automatiskt ifyllda med standardvärden på följande platser:

- Appleten Målgruppssökning i åtgärdsfältet.
- Formuläret Avancerade sökkriterier.
- Kriteriesektionen på sidan Ny lista när du skapar en ny lista.

  Obs! När du begränsar en befintlig lista fastställs listan med sökfält samt villkoren och värdena för dessa sökfält av det aktuella listfiltret.

Obs! För posttypen Aktivitet kan sökfält fyllas i automatiskt i appleten Målgruppssökning i åtgärdsfältet och i kriterieformuläret Avancerad sökning när du söker efter bokningar eller uppgifter, men sökfälten är aldrig förvalda eller ifyllda när du skapar en ny lista för posttypen Aktivitet.

Du kan ändra villkoret och värdet för alla sökfält.

Om sökning i urvalslistor med flera val

Du kan söka i och fråga på alla värden i ett urvalslistefält med flera alternativ. En *urvalslista med flera alternativ* är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden när du anger postinformation.

Fälten i urvalslistor med flera alternativ visas som kolumner i sökresultat och i filterkriterier.

I följande lista visas hur värden i urvalslistor med flera alternativ i filterkriterierna och filtervillkoren styr vilka poster som hittas i sökningen:

- **Innehåller alla värden**. En post hittas om alla de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller minst ett värde**. En post hittas om något av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller inget av värdena**. En post hittas om inget av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.

Om nyckelordssökning

Du kan använda två typer av sökningar i Oracle CRM On Demand: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som används som standard för ditt företag, genom att välja söktypen på företagsprofilsidan. Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Mer information om riktad sökning finns i Om riktad sökning (finns About Targeted Search på sidan 74).

Du kan använda nyckelordssökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i Söka efter poster i åtgärdsfältet (finns Searching for Records in the Action Bar på sidan 86).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

  Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 92).

Obs! Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

Om företagsadministratören väljer nyckelordssökning som söktyp för företaget kan endast ett sökfält visas i sökfältet i söksektionen på aktivitetsfältet och i sökfönster. En nyckelordssökning söker i vissa fält efter värden som stämmer med värdet du anger i sökfältet. Något av sökfälten visar alla poster där söksträngen du angivit hittas, vilket är det samma som att använda ett ELLER-villkor i standardfälten. I till exempel en nyckelordssökning i serviceärendeposter genomsöks fälten Servicenummer och Ämne. Om du anger värdet *1234* i sökfältet i aktivitetsfältet består de visade posterna av följande:

- Alla poster där värdet i fältet Servicenummer innehåller strängen *1234*, till exempel serviceärendenumret 12345 och 01234.
- Alla poster där texten i fältet Ämne innehåller strängen *1234*, till exempel *Kunden rapporterade problem med produkt 1234*.

Vissa posttyper stöder inte nyckelordssökning. I Standardsökfält för nyckelordssökning (på sidan 84) finns en lista över posttyperna som stöder nyckelordssökning och även detaljer om fälten som genomsöks för varje posttyp i en nyckelordssökning.

Standardsökfält för nyckelordssökning

Du kan använda nyckelordssökningar på flera ställen i Oracle CRM On Demand:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i Sektionen Sök i åtgärdsfältet för företaget. Mer information om hur du söker efter poster i åtgärdsfältet finns i Söka efter poster i åtgärdsfältet (finns Searching for Records in the Action Bar på sidan 86).
- **Sökfönster.** Beroende på vilken typ av sökning som företagsadministratören väljer för ditt företag, används varken nyckelordssökning eller målgruppssökning i sökfönstren där du söker efter poster som du kan länka till den post som du arbetar med. Mer information om hur du söker efter poster i sökfönstren finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101).
- **Sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand.** På sidan Avancerad sökning beror söktypen på vilka alternativ som du väljer enligt följande:
  - Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
  - Om du söker i en posttyp är sökningen en målgruppssökning.

  Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 92).

Obs! Sökningar som använder Snabbfilterfält i listsidor är alltid riktade sökningar även om nyckelordssökning väljs som den förinställda söktypen för ditt företag.

Mer information om nyckelordssökning och riktad sökning finns i Om nyckelordssökning (på sidan 83) och Om riktad sökning (finns About Targeted Search på sidan 74).

Alla posttyper stöder den riktade sökningen, men vissa posttyper stöder inte nyckelordssökningen. I följande tabell anges posttyperna som stöder nyckelordssökningen. I tabellen visas, för varje posttyp, vilka fält som genomsöks i en nyckelordssökning i Oracle CRM On Demand.

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Konton	Konto, plats
Möten	Ämne
Kampanjer	Källkod, Kampanj
Kontakter	Efternamn, Förnamn, E-post
Anpassade objekt 01	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 02	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 03	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Händelser	Namn, Plats
Kundämnen	Efternamn, Förnamn
Affärsmöjligheter	Namn på affärsmöjlighet
Produkter	Produkt, Produktkategori, Status
Serviceärenden	Ärendenr, Ämne
Lösningar	Lösnings-id, Titel
Uppgifter	Ämne
Användare	Efternamn, Förnamn, E-post
Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fonder	Fond, Status
Finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäran, Status
Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partner	Partner, Plats
Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Återförsäljare	Namn, Plats
Fordon	Chassinr
Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Händelser	Namn, Plats
Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Hushåll	Hushållsnamn
Portföljer	Kontonummer

Searching for Records in the Action Bar

You can use the Search section of the Action bar to search for records. Before creating a new account, contact, and so on, it is a good idea to determine if the record already exists. In the first field in the Search section in the Action bar, you can select the record type that you want to search. You can select All to search all record types, or you can select an individual record type. You can set the default record type for the Search section. For more information, see Setting Your Default Search Record Type (finns Ställa in standardposttyp för sökning på sidan 741).

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 (finns Arbeta med listor på sidan 124). 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 (finns Använda avancerad sökning på sidan 92).

Oracle CRM On Demand supports two types of search: targeted search and keyword search. Your company administrator determines which type of search is used by default for your company, by selecting the search type on the company profile page. In general, targeted search provides better query performance. For more information about targeted search and keyword search, see About Targeted Search (på sidan 74) and About Keyword Search (finns Om nyckelordssökning på sidan 83).

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 (på sidan 87).

NOTE: For targeted search only, a Book selector might be displayed in the Search section in the Action bar. You can use the Book selector to narrow the search so that only the records belonging to a particular user book (typically referred to as a user) or custom book (typically referred to as a book) are searched. For more information, see Using the Book Selector (finns Använda gruppväljaren på sidan 106).

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 (på sidan 732).

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 (finns Om att visa eller dölja aktivitetsfältet på sidan 39).

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

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

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

4 Click Go.

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

5 Click the link in the record that you want.

The Detail page for the record opens.

Support for Type-Ahead Search in Targeted Search

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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Appointment	Subject
Asset	Row Id
Broker Profile	Broker Profile Name Id
Business Plan	Id Plan Name
Campaign	Campaign Name Id Source Code
Certification	Id Name
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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Custom Object 03	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 04 through 40	Id Name Quick Search 1 Quick Search 2
Damage	Damage Name Id
Deal Registration	Id Name
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

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

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

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

Använda avancerad sökning

Du kan göra en avancerad sökning i en enstaka posttyp via länken Avancerat på följande platser:

- Åtgärdsfältet.
- Listor med relaterade poster i en överordnad post, om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och om kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen.
- Sökfönster, om begränsad sökning har aktiverats för ditt företag.

Du kan göra en avancerad sökning i flera posttyper via länken Avancerat in Åtgärdsfältet.

Din användarroll avgör vilka posttyper du kan söka i. Vilka sektioner som är tillgängliga på sidan Avancerad sökning beror på om du valt en enstaka posttyp eller flera posttyper för sökningen, och på vilken plats du påbörjar sökningen.

Mer information om avancerad sökning finns i följande avsnitt:

- Om avancerad sökning i en enstaka posttyp (finns About Advanced Search of a Single Record Type på sidan 93)
- Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 95)

- Om avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 96)

Steg-för-steg-instruktioner om hur utför avancerade sökningar finns i följande avsnitt:

- Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 97)
- Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 100)

About Advanced Search of a Single Record Type

Du kan göra en avancerad sökning i en enstaka posttyp via länken Avancerat på följande platser:

- Åtgärdsfältet.
- Listor med relaterade poster i en överordnad post, om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och om kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen.
- Sökfönster, om begränsad sökning har aktiverats för ditt företag.

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.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla sökfält som företagsadministratören gör tillgängliga i den söklayout som är kopplad till din användarroll för den aktuella posttypen.

  Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:
  - Fältet är ett tillgängligt sökfält i den söklayout som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.
  - Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

Obs! *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

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 (finns Om avancerad sökning i relaterade poster på sidan 95).

About the Search Results

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

- **Searches from the Advanced link in the Action bar.** You can select the fields that you want to display as columns in the list of records that is returned by the search. Your user role determines which fields you can select to display, as follows:
  - Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du välja vilket fält du vill visa som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.
  - Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv för din användarroll kan du välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen. Detta kan endast göras om fältet visas på detaljsidelayouten är tilldelad din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna för posttypen.

  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 (finns Filtrera listor på sidan 135)
  - Refining Lists Within List Pages (finns Begränsa listor på listsidor på sidan 137)

  For more information about managing lists of records, see Working with Lists (finns Arbeta med listor på sidan 124).
- **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 (på sidan 1299).

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. Du kan välja högst tre sorteringsfält. För en lista med kontakter kan du till exempel sortera listan först efter Efternamn, sedan efter Förnamn och sedan efter Avdelning. För vart och ett av de tre sorteringsfälten kan du ange om posterna ska sorteras i stigande eller fallande ordning.

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.

När du har valt det första sorteringsfältet kan du bara välja de sorteringsfält som är lagrade direkt i samma post som det första sorteringsfältet som andra och tredje sorteringsfält. När du söker efter kontakter kan du till exempel välja fältet Förnamn för kontakten som det första sorteringsfältet. I så fall kan du bara välja de återstående sorteringsfält som är lagrade direkt i kontaktposten som andra och tredje sorteringsfält. Du kan inte välja fält som lagras i andra poster, till exempel fältet Konto som lagras i kontoposten.

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 (på sidan 732).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see Performing Advanced Search of a Single Record Type (finns Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp på sidan 97).

Om avancerad sökning i relaterade poster

Om sektionerna med relaterad information på dina detaljsidor för poster visas som flikar, och kryssrutan Aktivera utökad vy för flikar är markerad i företagsprofilen, kan du utföra avancerade sökningar för att begränsa listorna med relaterade poster. Du kan till exempel utföra en avancerad sökning i kontaktposterna som är kopplade till en överordnad kontopost. Du kan påbörja sökningen via länken Avancerat i listan, antingen direkt i sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida, eller på listsidan som öppnas när du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen med relaterad information.

En avancerad sökning i relaterade poster liknar en avancerad sökning i en enstaka posttyp som du utför genom att klicka på länken Avancerat i åtgärdsfältet, enligt beskrivningen i Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 97). Men beroende på hur administratören har ställt in din användarroll och dina söklayouter kanske vissa av sökfälten som är tillgängliga i en avancerad sökning i en posttyp från åtgärdsfältet inte är tillgängliga i en avancerad sökning i relaterade poster med samma posttyp. Dessutom kan du inte välja vilka fält som ska visas som kolumner i resultaten av en sökning efter relaterade poster. Sökresultaten visar samma fält som visas i sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida.

Oracle CRM On Demand använder följande funktioner för att fastställa vilka fält som är tillgängliga för sökning i en avancerad sökning i relaterade poster med en viss posttyp:

- **Inställningen för behörigheten Alla fält i sökningar och listor i din roll.**
- **Layouten för sektionen med relaterad information i den överordnade postens detaljsideslayout.** Om du till exempel söker i kontakterna som är kopplade till en överordnad kontopost beaktas den informationslayout som är relaterad till Kontakter och används i sidlayouten för Kontodetaljer för din roll.
- **Detaljsidans layout för posttypen för din roll**. Om du till exempel söker i kontakterna som är kopplade till en överordnad kontopost beaktas detaljsideslayouten för posttypen Kontakt för din roll.
- **Söklayouten för posttypen för din roll.** Om du till exempel söker i kontakterna som är kopplade till en överordnad kontopost beaktas söklayouten för posttypen Kontakt för din roll. I söklayouten kan följande beaktas, beroende på omständigheterna:
  - Uppsättningen med tillgängliga sökfält.
  - Följande kryssruta: Begränsa sökningen till fälten som valts i layouten med relaterad information. Inställningen i den här kryssrutan beaktas inte om fältet visas i listan med relaterade poster där du utför

sökningen. Men i vissa fall där ett fält inte visas i listan med relaterade poster beaktas inställningen i den här kryssrutan för att avgöra om fältet är tillgängligt som sökfält för sökningar i relaterade poster, även om fältet inte visas i listan med relaterade poster.

I följande tabell visas hur behörigheten och layouterna används för att fastställa om ett fält är tillgängligt för sökning i relaterade poster. Den sista kolumnen till höger visar resultatet för varje omständighet.

Behörigheten Alla fält i sökningar och listor	Fältet visas i sektionen med relaterad information?	Fältet visas på detaljsidan?	Fältet är ett tillgängligt sökfält i söklayouten?	Kryssrutan Begränsa sökningen till fälten som valts i layouten med relaterad information	Fältet är tillgängligt för sökning i relaterade poster?
Aktiverad	Ja	Ej tillämplig	Ja	Ej tillämplig	Ja
Aktiverad	Ja	Ej tillämplig	Nej	Ej tillämplig	Nej
Aktiverad	Nej	Ej tillämplig	Ja	Markerad	Nej
Aktiverad	Nej	Ej tillämplig	Ja	Inte markerad	Ja
Aktiverad	Nej	Ej tillämplig	Nej	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Ja	Ja	Ja	Ej tillämplig	Ja
Avaktiverad	Ja	Ja	Nej	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Ja	Nej	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Nej	Ja	Ja	Markerad	Nej
Avaktiverad	Nej	Ja	Ja	Inte markerad	Ja
Avaktiverad	Nej	Ja	Nej	Ej tillämplig	Nej
Avaktiverad	Nej	Nej	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Nej

Om avancerad sökning i flera posttyper

En avancerad sökning i flera posttyper är en nyckelordssökning. Du kan söka i några eller alla posttyper som stöder nyckelordssökning. När du använder avancerad sökning för att söka i flera posttyper visas sidan Sökresultat med olika sektioner för varje posttyp som hittas i sökningen.

Obs! När du väljer att söka med alternativet Alla posttyper i listan med posttyper inkluderas endast de posttyperna som stöder nyckelordssökning i sökningen. Om du vill söka i posttyper som inte stöder nyckelordssökning måste du söka i en posttyp åt gången.

Mer information om hur nyckelordssökningar fungerar finns i Om nyckelordssökning (på sidan 83). Stegvisa instruktioner för hur du utför en avancerad sökning i flera posttyper finns i Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 100).

Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp

I det här avsnittet beskrivs hur du utför följande uppgifter:

- Påbörja en avancerad sökning i en enstaka posttyp på följande platser:
  - Åtgärdsfältet
  - Ett sökfönster
  - En lista med relaterade poster
- Slutföra en avancerad sökning.

I följande procedur beskrivs hur du påbörjar en avancerad sökning i en enstaka posttyp från åtgärdsfältet.

Så här påbörjar du en avancerad sökning i en enstaka posttyp från åtgärdsfältet

1. Visa åtgärdsfältet om det är dolt. Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 39).
2. Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.
3. Gör följande på sidan Avancerad sökning:
   a. Välj alternativknappen Följande posttyper.
   b. Markera kryssrutan för posttypen som du vill söka i.
   c. Kontrollera att kryssrutorna för alla övriga posttyper är avmarkerade.
4. Välj något av följande alternativ i sektionen Sök i:
   - Postuppsättning
   - Bok

   Obs! Sektionen Sök i visas inte för posttyper som saknar ägare, exempelvis produktposttypen och användarposttypen. Bokalternativet i sektionen Sök i är endast tillgängligt om bokfunktionen är aktiverad för ditt företag.
5. Om du i sektionen Sök i har valt alternativet Postuppsättning kan du då välja något av följande för att ange uppsättningen poster som du vill söka efter:
   - **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.

     Obs! När du väljer det här alternativet beaktas alternativet Synlig för chefer i företagsprofilen och inställningen Kan läsa alla poster i din användarroll. Om alternativet Synlig för chefer inte är valt i företagsprofilen utförs en sökning i postuppsättningen när du väljer alternativet Alla poster där jag är med i teamet, såvida inte alternativet Kan läsa alla poster i din användarroll är valt för den relevanta posttypen.
   - **Alla poster jag äger.**
   - **Alla poster där jag är med i teamet.** Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:
     - Du äger posterna.
     - Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.
     - Posterna delas med dig via grupptilldelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.
   - **Alla poster jag eller mina underordnade äger.** Omfattar poster som du och dina underordnade äger. Alternativet Synlig på chefer i företagsprofilen beaktas inte om du väljer det här alternativet.
   - **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet.** Omfattar poster där du eller dina underordnade är med i teamet, såvida Synlig för chefer har aktiverats i företagsprofilen. Alternativet Synlig på chefer i företagsprofilen beaktas inte om du väljer det här alternativet.

- **Min standardbok**. Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.

6 Om du i sektionen Sök i väljer alternativet Grupp kan du då välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren.

Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 106).

I följande procedur beskrivs hur du påbörjar en avancerad sökning i en enstaka posttyp från ett sökfönster.

Så här påbörjar du en avancerad sökning i en enstaka posttyp från ett sökfönster

- Klicka på Avancerat i sökfönstret.

I följande procedur beskrivs hur du påbörjar en avancerad sökning i en enstaka posttyp från en lista med relaterade poster.

Så här påbörjar du en avancerad sökning i en enstaka posttyp från en lista med relaterade poster

1 Bläddra till sektionen med relaterad information på den överordnade postens detaljsida.
2 Klicka på Avancerat i sektionen med relaterad information.

I följande procedur beskrivs hur du slutför en avancerad sökning i en enstaka posttyp. Proceduren kan användas för avancerade sökningar som du påbörjar via länken Avancerat i sökfönster eller länken Avancerat i listor med relaterade poster, samt för avancerade sökningar som du påbörjar från länken Avancerat i åtgärdsfönstret.

Så här slutför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp

1 På sidan Avancerad sökning, i sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Skiftlägesokänslig om det behövs.

   Om den här kryssrutan är markerad blir vissa fält skiftlägesokänsliga för sökningen. De här fälten visas med blå text i sektionen Ange sökkriterier.

2 I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:

   a Välj ett fält i listan Fält.

      Om du påbörjade sökningen från åtgärdsfältet är fälten förifyllda med de önskade sökfälten för posttypen. Om du påbörjade sökningen från ett sökfönster eller en lista med relaterade poster, och om du redan har valt ett sökfält i sökfönstret eller listan med relaterade poster, har fältet med det första kriteriet förifyllts med ditt valda sökfält.

      Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid. Du kan filtrera utifrån högst tio fält.

      Obs! Fälten som visas med lila text i sektionen Ange sökkriterier är alltid skiftlägesokänsliga, oavsett inställning i kryssrutan Ej skiftlägeskänslig. De här fälten är inte optimerade för snabbsökningar.

   b Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

      Information om hur du använder filtervillkor finns i Om filtervillkor (på sidan 77).

      Varning! När du anger filtervärden måste du noga följa de regler som beskrivs i Om filtervärden (finns About Filter Values på sidan 81). Annars hittar du kanske inte rätt poster.

   Exempel

   Konton: Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över $100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

Kundämnen: Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnen med potentiella årsintäkter över $100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	C	

3 (Endast sökningar från åtgärdsfältet) I sektionen Visa kolumner väljer du fälten som ska visas som kolumner i sökresultatet genom att flytta fälten från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Använd uppåt- och nedåtpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.

Tips! När listan över poster har returnerats kan du snabbt ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där. Du kan alternativt spara listan när du har ändrat kolumnordningen.

4 (Valfritt) I sektionen Sorteringsordning anger du de första sorteringsfält du vill ha, samt sorteringsordningen, så här:

- Om du inte vill ange ett sorteringsfält, och ett sorteringsfält redan valts, rensar du sorteringsfältet.

  Listor som inte har något angivet sorteringsfält sorteras automatiskt per den kolumn som ger den mest effektiva prestandan av de kolumner som visas. Därför rekommenderar vi att du inte anger något sorteringsfält för sökningar. Mer information om att ange sorteringsordningen för sökresultat finns i Om avancerad sökning för en enstaka posttyp (finns About Advanced Search of a Single Record Type på sidan 93).
- Om du vill ange ett eller flera sorteringsfält följer du dessa steg:

a I listrutan Sortera per väljer du det första sorteringsfältet och klickar sedan på Stigande eller Fallande för att ange sorteringsordningen.

b Välj ett andra och ett tredje sorteringsfält, efter behov, och ange sedan sorteringsordningen för de här fälten.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sorteringsfält. Om du väljer ett fält som inte har optimerats som sorteringsfält kan sökningen ta längre tid.

Obs! Du kan inte välja ett fält som är en kryssruta som sorteringsfält i det här steget. När listan har skapats kan du dock klicka på kolumnrubriken för att sortera fälten baserat på värdena i kryssrutan.

5 Klicka på OK.

TIP: Om ett meddelande indikerar att din sökförfrågan har avslutats begränsar du sökkriteriet ytterligare och försöker igen. Du kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support ska du klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Se även

Mer information om avancerad sökning i en enstaka posttyp finns i följande avsnitt:

- Om avancerad sökning i en enstaka posttyp (finns About Advanced Search of a Single Record Type på sidan 93)

Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper

I följande procedur beskrivs hur du utför en avancerad sökning i flera posttyper.

Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper

1. Visa åtgärdsfältet om det är dolt. Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 39).
2. Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.
3. Välj alternativ på sidan Avancerad sökning så här:
   - Välj alternativet Alla posttyper om du vill söka i alla posttyper som stöder nyckelordssökning. Den här frågan tar längre tid.
   - Välj alternativet Följande posttyper och markera sedan kryssrutan för varje posttyp som du vill söka i.
4. I fältet Nyckelord anger du värdet som du vill söka efter eller så lämnar du fältet Nyckelord tomt om du endast vill söka utifrån datumen som du anger.

   Obs! I fältet Nyckelord måste du inte använda ett jokertecken (*) för en del av ett ord eftersom ett jokertecken läggs till automatiskt i början och slutet av användarindata. En användning av likhetstecknet (=) för att söka efter en exakt matchning stöds inte.
5. Ange datumintervallet om det behövs (använd fyra siffror för året, till exempel 2010):
   - För Bokningar gäller datumet för Starttid (datum).
   - För Uppgifter gäller datumet för Sista datum.
   - För Affärsmöjligheter gäller datumet Stängningsdatum.
   - För alla andra posttyper gäller datumet för Skapandedatum.
6. Klicka på OK.

   Resultaten visas för de olika posttyperna.

Se även

Mer information om avancerad sökning i flera posttyper finns i följande avsnitt:

- Om avancerad sökning i flera posttyper (på sidan 96)

Hitta poster på listsidor

Använd följande procedur för att hitta poster på en listsida.

Så här hittar du en post på en listsida

1. Klicka på fliken för den posttyp som du letar efter.
2. På hemsidan för poster väljer du den filterlista som borde innehålla den post som du försöker hitta.

   Du kan även gå till den önskade listan från sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet, om listan är tillgänglig.
3. På listsidan kan du göra följande:
   - Använda funktionen Alfabetisk sökning för att hitta en post.

     Obs! De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.
   - Använda snabbfilterfälten för att hitta en post.
   - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

Mer information om hur du använder alfabetisk sökning och snabbfilter fälten finns i Filtrera listor (på sidan 135).

4 Klicka på den länk som du vill arbeta med.

Detaljsidan för posten öppnas.

Söka efter poster i sökfönster

Du kan använda sökfönstret till att söka efter poster eller välja poster som du vill associera med den post du arbetar med. Vanligtvis öppnar du ett sökfönster genom att klicka på sökikonen bredvid ett fält. Beroende på posttyperna som du vill arbeta med kan du också öppna sökfönstret genom att klicka på Lägg till i vissa sektioner med relaterad information på postdetaljsidorna. Om smarta associationer också är aktiverade öppnas sökfönstret automatiskt i vissa fall. Mer information om smarta associationer finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 106).

Hur sökfönstret ser ut och fungerar beror på följande:

- **Typen av sökning som är aktiverad för ditt företag.** Beroende på typen av sökning som systemadministratören väljer för ditt företag, antingen nyckelordssökning eller riktad sökning, påverkas sökfönstret så här:
  - **Om nyckelordssökning har aktiverats.** Ett enda textfält visas i sökfönstret. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster.

    Obs! Nyckelordssökning fungerar inte med vissa posttyper. Du kan göra en riktad sökning i sökfönstret om du arbetar med en sådan posttyp och företaget använder nyckelordssökning som standard.
  - **Om begränsad sökning har aktiverats.** Fält för snabbfiltersökningar visas i sökfönstret. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster. Länken Avancerat visas också. Den här länken öppnar sidan Avancerad sökning. Mer information om avancerad sökning finns i Om avancerad sökning i en enstaka posttyp (finns About Advanced Search of a Single Record Type på sidan 93) och Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 97). En bokväljare visas också om ditt företag använder böcker. Med bokväljaren kan du begränsa sökningen till poster som tillhör en viss användare eller bok. Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 106).

  Riktad sökning är den rekommenderade söktypen. Mer information om riktad sökning och nyckelordssökning finns i Om riktad sökning (finns About Targeted Search på sidan 74) och Om nyckelordssökning (på sidan 83).
- **Typen av association i sökfönstret.** Sökfönstret är antingen ett fönster med en association där du kan välja en post att länka till den posten du arbetar med, eller ett fönster med fler associationer där du kan välja flera poster att länka till den post du arbetar med. Till exempel kan du länka till kontakter till en uppgift på följande sätt:
  - På sidan Uppgiftsinformation klickar du på sökikonen i fältet Primärkontakt om du vill lägga till en primär kontakt. I det här fallet öppnas ett sökfönster med en enkel association och du kan välja en kontakt som primär kontakt för uppgiften.
  - Du kan länka flera kontakter till en uppgift i den relaterade informationssektionen Kontakter på sidan Uppgiftsinformation. I det här fallet klickar du på Lägg till i sektionen med relaterad information om kontakter. Ett sökfönster med flera associationer öppnas och du kan välja en eller flera kontakter som du kan länka till uppgiften.
  - Om företagsadministratören lägger till fältet Kontakt på sidan Uppgiftsdetalj kan du koppla flera kontakter till uppgiften genom att klicka på sökikonen i det fältet. Ett sökfönster med flera associationer öppnas och du kan välja flera kontakter. De kontakter som du väljer finns uppräknade både i fältet Kontakter och i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Uppgiftsdetalj.
- **Söklayouten som din företagsadministratör ställer in för posttyperna.** När du t.ex. använder ett sökfönster för att hitta en kontopost som du vill länka till en kontaktpost beror sökfönstrets utseende på söklayouten för din användarrolls kontoposttyp.

- **Inställning av listor över posttyper i sökfönster i företagsprofilen.** Genom den här inställningen fastställs om du kan begränsa en sökning i ett sökfönster till en fördefinierad lista över poster. Inställningen har värdet Aktiv som standard så att du kan begränsa sökningar i sökfönstren. Mer information finns i sektionen Listor för att begränsa sökningar i det här ämnet.

Funktioner i sökfönstret som kontrolleras av söklayouter

Söklayouterna som din företagsadministratör ställer in och tilldelar till användarroller avgör hur sökfönstret fungerar, på det sätt som beskrivs i följande sektioner.

Snabbfilterfält

Om riktad sökning är aktiverad för ditt företag avgör söklayouten för din användarrolls posttyp hur du kan använda snabbfilterfälten i sökfönstret:

- Du kan inte använda snabbfiltret om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten.
- Generellt sett så kan du filtrera listan med poster som visas i sökfönstret i alla fält som din företagsadministratör gör tillgängliga som sökfält i söklayouten.

  Om sökkriteriet för listan med poster som visas i sökfönstret innefattar ett fält som inte är ett av sökfälten som har definierats i söklayouten kan du inte använda snabbfiltret. Om du t.ex. söker efter en kontopost och företagsinställningen låter dig begränsa sökningen till en fördefinierad lista över poster kan du söka i listan Alla kundkonton i sökfönstret. Men sökfältet för listorna Alla kundkonton finns i fältet Kontotyp. Du kan inte filtrera listan med poster i sökfönstret om fältet Kontotyp inte är tillgängligt som ett sökfält för din roll. Mer information om hur du väljer fördefinierade listor med poster i sökfönster finns i sektionen Listor för begränsade sökningar i det här ämnet.
- I standardapplikationen förkonfigureras standardsökfältet i snabbfiltret för varje sökfönster. Om administratören väljer det första fältet för riktad sökning som standardsökfält i kryssrutan Sök i söklayouten för posttypen för din användarroll, så används det första fältet i listan över fält för riktad sökning i söklayouten som standardsökfält i snabbfiltret, om du inte anger ett värde i fältet för posten på redigerings- eller detaljsidan innan du öppnar fönstret Sök. Om så är fallet, används det standardsökfält som är förkonfigurerat för fönstret Sök.
- Ytterligare en kryssruta, Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält, är tillgängligt i söklayouten endast för produktposttypen. Inställningen i den här kryssrutan åsidosätter inställningen i det första fältet för riktad sökning som standardsökning i kryssrutan Sök. I följande tabell visas hur inställningarna i dessa kryssrutor bestämmer standardsökfältet för snabbfiltret i sökfönstret för produktposttypen.

Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält	Första fältet för riktad sökning som standardsökningsfält i sökningar	Standardsökfält i snabbfilter	Anteckningar
Markerad	Inte markerad Eller Markerad	Avdelning	Om en primär division har angetts på din användarpost fylls värdefältet i snabbfiltret i med din primära division. Om en primär division inte har angetts för dig så rekommenderas att du väljer en division från produktsökningsfönstret för att söka efter produkter inom en specifik division. Om du inte väljer en division så visar Oracle CRM On Demand alla produkter i sökresultaten när

Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält	Första fältet för riktad sökning som standardsökningsfält i sökningar	Standardsökfält i snabbfilter	Anteckningar
			du klickar på OK för att slutföra sökningen.
Inte markerad	Inte markerad	Produktnamn	Fältet Division är inte tillgängligt i snabbfiltret om inte administratören väljer det som ett sökfält i produktsökningslayouten.
Inte markerad	Markerad	Det första fältet i listan över fält för riktad sökning i söklayouten.	Fältet Division är inte tillgängligt i snabbfiltret om inte administratören väljer det som ett sökfält i produktsökningslayouten.

Mer information om hur söklayoutinställningarna påverkar sökfönstret för produktposttypen finns i Att tänka på när du skapar layouter för produktsökning (på sidan 1304).

Förifyllda listor med poster

Om din företagsadministratör väljer alternativet Visa sökresultat när sökfönstret öppnas på söklayouten för en posttyp, är den posten redan ifylld med en postlista när fönstret öppnas. Inga poster visas när sökfönstret öppnas om det här alternativet inte är aktiverat och du måste istället ange sökkriterium för att hitta den posten du söker.

Kontextkänsliga listor

Om inställningen av listor över posttyper i sökfönster i företagsprofilen har värdet Aktiv kan företagsadministratören konfigurera söklayouten för en posttyp och därmed ange om några tillgängliga sammanhangsberoende listor visas före systemlistorna och de anpassade listorna i fältet Lista över *posttyper* längst upp till vänster i sökfönstren för posttypen. *Kontextkänsliga listor* är fördefinierade uppsättningar av poster som med största sannolikhet innefattar posten du vill ha. Mer information om fältet Lista över *posttyper* i sökfönster finns i sektionen Listor för begränsade sökningar i det här ämnet.

Visade kolumner

I de flesta fall avgör söklayouten vilka fält som visas som kolumner i listan med poster i sökfönstret. Men det finns vissa förkonfigurerade sökfönster som inte påverkas av söklayouten.

Listor för begränsade sökningar

Beroende på hur företagsinställningen ser ut kan du eventuellt begränsa en sökning i ett sökfönster till en fördefinierad lista över poster. Du kan eventuellt också, beroende på hur sammanhanget för postsökningen ser ut, begränsa sökningen till en sammanhangsberoende lista. Inställningen av listor över posttyper i sökfönster som finns i företagsprofilen styr om det går att begränsa en sökning av poster. Om inställningen av listor över posttyper i sökfönster har värdet Aktiv i företagsprofilen är en uppsättning fördefinierade listor, som du kan använda för att begränsa sökningen, tillgänglig i fältet Lista över *posttyper* i alla sökfönster för posttyperna på toppnivå. *Posttyp* är namnet på den typ av post som du söker efter. Uppsättningen fördefinierade listor som är tillgänglig för dig i fältet Lista över *posttyper* kan innehålla standardlistor och anpassade listor samt även eventuella tillgängliga sammanhangsberoende listor.

Som standard är alla standardlistor och anpassade listor som är tillgängliga på listsidorna och på hemsidan för en posttyp på toppnivå också tillgängliga i sökfönstren för den posttypen. Företagsadministratören kan däremot fastställa vilka listor som är tillgängliga för din användarroll och du kan välja vilka av de tillgängliga listorna som

ska visas i uppsättningen listor. Mer information finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns Ändra uppsättningar listor för posttyper på sidan 141).

Obs! Om fältet Lista över *posttyper* finns tillgängligt i sökfönstren blir den första listan i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* aktiv som standard när ett sökfönster öppnas. Om några sammanhangsberoende listor finns tillgängliga i sökfönstret, och om söklayouten för användarrollen anger att de sammanhangsberoende listorna visas överst i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* i sökfönstret, blir den första tillgängliga sammanhangsberoende listan aktiv som standard när sökfönstret öppnas. Om fältet Lista över *posttyper* inte finns tillgängligt i sökfönstren utförs den första sökningen efter en post av en angiven posttyp i ett sökfönster på alla poster med just den posttypen som du har åtkomst till.

Listan som är aktiv i sökfönstret fastställer filtret för uppsättningen poster för sökningen i sökfönstret, även om posterna inte visas i sökfönstret. Eventuella ytterligare filter som du använder i sökfönstret tillämpas på uppsättningen poster i den valda listan. Anta t.ex. att du har följande inställning:

- Inställningen av listor över posttyper i sökfönster har värdet Aktiv i företagsprofilen så att uppsättningen fördefinierade listor är tillgänglig i sökfönstren.
- Du har en anpassad lista som heter *Alla mina kontakter i Kalifornien* som visar alla kontakter där värdet i fältet Delstat är *Kalifornien*.
- Listan *Alla mina kontakter i Kalifornien* är den första listan i uppsättningen listor för posttypen.
- I söklayouten för posttypen Kontakt för din roll har företagsadministratören angett att sökfönstret inte är ifyllt när det öppnas och att sammanhangsberoende listor inte visas längst upp i uppsättningen listor.

När du i det här fallet öppnar ett sökfönster för posttypen Kontakt är listan *Alla mina kontakter i Kalifornien* aktiv, även om posterna inte visas i sökfönstret. Om du anger *Jane* i filterfältet för förnamn och klickar på OK returneras i sökfönstret alla kontakter där värdet i fältet Delstat är *Kalifornien* och värdet i fältet Förnamn är *Jane*. Om du vill söka i en annan lista över poster för kontakter där förnamnet också är Jane kan du välja den listan i fältet Lista över posttyper och sedan klicka på OK.

Obs! När du öppnar ett sökfönster för att söka efter en kontakt att länka till en post av en annan posttyp, blir listan Favoritkontakter tillgänglig i *posttypens* listfält. Du kan välja en favoritkontakt om du vill länka den kontakten till den överordnade posten.

Om sammanhangsberoende listor

Här följer några sammanhangsberoende listor som kan vara tillgängliga för dig i sökfönstret:

- Om du på sidan Redigera uppgift väljer ett giltigt värde i fältet Konto och samtidigt öppnar sökfönstret för fältet Primär kontakt kan följande listor finnas tillgängliga i form av sammanhangsberoende listor:
  - Listan Kontakter med relaterat konto som primärt. Den här listan innehåller alla kontakter som det valda kontot är det primära kontot för.

    Obs! I utgåvorna före utgåva 25 var namnet på listan *Kontakter med relaterat konto som primärt* i stället *Kontakter för relaterat konto*.

  - Listan Alla kontakter för relaterat konto. Den här listan innehåller alla kontakter som är länkade till det valda kontot, oavsett om det valda kontot är kontaktens primära konto eller ej.

    Obs! Listan Alla kontakter för relaterat konto är tillgänglig i alla sökfönster där listan Kontakter med relaterat konto som primärt är tillgänglig, utom när det gäller sökfönster med flera associationer. Om sökfönstret är ett fönster med flera associationer, är listan Kontakter med relaterat konto som primärt tillgänglig men inte listan Alla kontakter för relaterat konto.

- Om du väljer ett giltigt värde i kontaktfältet på redigeringssidan för uppgifter och du öppnar sökfönstret för serviceärendefältet kan listan Serviceärenden för relaterade kontakter vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i fältet Affärsmöjlighet, på sidan Redigera uppgift, och öppnar sökfönstret för fältet Anpassat objekt 01 är eventuellt Anpassade objekt 01 med relaterad affärsmöjlighet som primär lista tillgänglig i form av en sammanhangsberoende lista.

- Om du väljer ett giltigt värde i kontaktfältet på redigeringssidan för serviceärenden och du öppnar sökfönstret för fältet Finansiellt konto kan listan Finansiella konton för relaterade kontakter vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.
- Om du väljer ett giltigt värde i kontofältet på redigeringssidan för kundämne och du öppnar sökfönstret för fältet Finansiellt konto kan listan Finansiella konton för relaterade konton vara tillgänglig som en kontextkänslig lista.

Söka efter och välja en post i ett sökfönster

Den här procedurer beskriver hur du söker efter och väljer en post.

Obs! När en användare i partnerorganisationen söker i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition efter en användare i ett sökfönster, returneras aldrig användarna i det varumärkesägande företaget såvida inte behörigheten att visa användare hos varumärkesägare vid sökning har aktiverats i rollen för användaren som utför sökningen. Om behörigheten att visa användare hos varumärkesägare vid sökning har aktiverats i rollen för användaren i partnerorganisationen, kan användarna i det varumärkesägande företaget returneras av en sökning i ett sökningsfönster, och de kan väljas av användaren i partnerorganisationen. Användarna som har behörighet att hantera PRM-åtkomst i sin roll kan aktivera behörigheten att visa användare hos varumärkesägare vid sökning för andra roller.

För att söka efter och välja en post i sökfönstret

1. Sök efter posten eller posterna i sökfönstret som du letar efter på ett av följande sätt, beroende på posttypen och hur din företagsadministratör har ställt in funktionerna:
   - Välj en fördefinierad lista i listfältet *Posttyp* i sökfönstret för att begränsa din sökning på posterna i den listan och klicka sedan på OK.
   - Använd snabbfilterfälten för att filtrera listan.

     Obs! Varje gång som du tillämpar ett filter på en lista över poster i sökfönstret utförs endast en sökning i posterna som för närvarande finns i listan. Så om du tillämpar ett andra filter på en lista som du redan har filtrerat utförs endast en sökning i posterna som returnerades av det första filtret när du tillämpar det andra filtret. Om du vill rensa alla filter klickar du på knappen Rensa. När du klickar på Rensa tas alla filter, som du tillämpade på listan i det ursprungliga urvalet, bort från listan och snabbfilterfälten återställs som tomma. Du kan därefter tillämpa nya filter på listan efter behov.

   - Om begränsad sökning har aktiverats klickar du på länken Avancerat om du vill utföra en avancerad sökning. Mer information finns i Om avancerad sökning i enstaka posttyper (finns About Advanced Search of a Single Record Type på sidan 93) och Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp (på sidan 97).
   - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

   Obs! För vissa posttyper kan du också klicka på Ny för att skapa en ny post. Den nya posten läggs till i listan.

2. Välj posterna som du vill ha:
   - Klicka på Välj för den posttypen du vill ha i sökfönstret, om det är ett sökfönster med en association.
   - Klicka på Välj för varje post du vill ha i sökfönstret, om det är ett sökfönster med flera associationer. De flyttas då från listan Tillgängliga poster till listan Valda poster. När du har valt alla poster du vill ha klickar du på OK.

   Obs! I fönstret Sökning kan du klicka på Rensa aktuellt värde för att ta bort förvald information och lämna fältet tomt. Men knappen Rensa aktuellt värde är inte tillgänglig om smarta associationer har slagits på. Mer information om smarta associationer finns i Om smarta associationer och autolösningsfunktionen (på sidan 106).

Om smarta associationer och autolösningsfunktionen

Smarta associationer i Oracle CRM On Demand är automatiska sökningar som gör det enklare för dig att associera poster av olika posttyper, t.ex. konto, kontakt, affärsmöjlighet, aktivitet osv. med varandra. Funktionen för smarta associationer kontrolleras av kryssrutan Autolösning aktiverad i söklayouter. Mer information finns i Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299).

När smarta associationer är aktiverade kan du skriva in hela eller delar av namnet på posten som du vill associera med huvudposten i ett lämpligt fält och därefter låta Oracle CRM On Demand lösa associationen automatiskt. När du försöker spara dina ändringar utförs en sökning i Oracle CRM On Demand efter en matchning för namnet som du har angett. Om Oracle CRM On Demand hittar en unik matchning används den matchade posten, och dina ändringar sparas. Om Oracle CRM On Demand inte hittar någon matchning eller flera potentiella matchningar öppnas ett sökfönster där du kan göra ytterligare sökningar och sedan välja en lämplig post.

När du t.ex. vill associera ett konto med en uppgift kan du skriva in namnet på ett konto i fältet Konto på sidan Uppgiftsdetalj. När du försöker spara dina ändringar utförs en sökning i Oracle CRM On Demand efter matchande konton. Om Oracle CRM On Demand hittar ett unikt, matchande konto används det kontot. Om Oracle CRM On Demand inte hittar något matchande konto eller flera potentiella matchande konton öppnas ett sökfönster. Du kan utföra ytterligare sökningar i sökfönstret och sedan välja ett lämpligt konto. Mer information om hur du använder sökfönster finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101).

Om smarta associationer inte är aktiverade, eller om du inte känner till namnet på den post som du vill associera med den post som du arbetar med, måste du klicka på sökikonen bredvid ett fält för att öppna sökfönstret. I sökfönstret kan du söka efter den post som du vill associera med den post som du arbetar med.

Obs! Smarta associationer kan användas när sökfönster med en enkel association är tillgängliga. Om sökfönster med flera associationer finns tillgängliga går det inte att använda smarta associationer.

Använda gruppväljaren

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa sökningarna till en viss användargrupp eller anpassad grupp. I detta sammanhang kallas anpassade grupper endast för grupper.

Var visas bokväljaren?

Gruppväljaren visas i:

- Sektionen Sök i åtgärdsfältet
- Sökfönstret
- Sektionen Sök i för avancerade sökningar
- Listsidor
- Fliken Analys

Gruppväljaren visas bara om båda följande villkor uppfylls:

- Alternativet för visning av gruppväljaren har aktiverats i företagsprofilen.
- Posttypen går att använda med grupper.

  Information om vilka posttyper som går att använda med grupper finns i Grupphantering (finns Book Management på sidan 1425).

Med bokväljaren kan du begränsa en sökning

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa din sökning till en viss användare eller grupp. Därför visas en användarhierarki och en grupphierarki med Alla högst upp i gruppväljaren. De flesta anställda kan bara se en användarhierarki eftersom funktionen för anpassade grupper inte standardmässigt är aktiv.

För rapporter och infopaneler visas grupphierarkin bara om Full synlighet har valts i inställningen Historiska ämnesområden i företagsprofilen.

Nivåer i en bokhierarki

När du använder bokväljaren för att begränsa en sökning efter poster eller för att begränsa data i en rapport kan du visa, expandera och komprimera vissa nivåer av den anpassade bokhierarkin i bokväljaren, på följande sätt:

- I standardapplikationen visar bokväljaren boken (eller böckerna) på den högsta nivå som du har tillgång till i hierarkin och du kan expandera och komprimera den nivån av hierarkin och alla nivåer under den. Nivåerna i hierarkin ovanför den nivå som du har åtkomst till visas inte.
- Om administratören markerar kryssrutan Visa överordnad bokhierarki i bokväljaren i företagsprofilen, så händer följande:
  - Boken (eller böckerna) på den högsta nivå som du har åtkomst till visas. Du kan expandera och komprimera den nivån i hierarkin och alla nivåer under den.
  - På varje nivå i hierarkin ovanför den nivå som du har åtkomst till så visas den överordnade boken för den underordnade boken nedan. Om kryssrutan Kan läsa alla poster för bokposttypen är markerad i din användarroll så kan du expandera eller komprimera alla nivåer i hierarkin som visas. Annars kan du endast expandera och komprimera de hierarkinivåer som du har åtkomst till samt nivåerna nedanför.

    Namnen på de böcker som du har åtkomst till visas i standardtextfärgen i bokväljaren. Namnen på alla böcker som visas, men som du inte har åtkomst till visas i rött.

Obs! När du använder bokväljaren för att välja en bok av andra orsaker än att begränsa en sökning eller begränsa data i en rapport, visas alla anpassade böcker, inklusive de böcker som du inte har åtkomst till i bokväljaren och namnen på alla böcker visas i standardtextfärgen. När du exempelvis använder bokväljaren för att välja en bok som ska tilldelas till en post, så visas alla böcker i bokväljaren.

När du expanderar en nivå i bokhierarkin samtidigt som det finns fler än 500 böcker på hierarkinivån sker en indelning av böckerna i uppsättningar om 500. En bokuppsättnings etikett innehåller namnet på den första och den sista boken i uppsättningen. Du kan leta efter önskad bok genom att expandera en lämplig bokuppsättning. Den slutgiltiga bokuppsättningen måste innehålla färre än 500 böcker.

Standardbok i bokväljaren

Inställningarna i din användarpost fastställer vilken bok du ser som standard i bokväljaren. Information om standardböckerna i bokväljaren finns i beskrivningarna av följande fält i Uppdatera dina personliga uppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732):

- Standardbok
- Standardgrupp för analys
- Bevara standardbok

Vad du bör tänka på när du väljer en bok i bokväljaren

Tänk på följande när du väljer en bok i bokväljaren:

- Om du väljer en bok som har delböcker väljs den överordnade boken inklusive alla underböcker.

  Varning! För bästa prestanda bör du endast inkludera delböcker när det är absolut nödvändigt.
- Alla användare har en uppsättning standardgrupper. Om du väljer Alla markeras alla grupper som är tillämpliga för dig och dina underordnade (om det finns några).
- I Användarhierarkin kan du välja användare som har delegerat sin åtkomst till dig eller användare i samma organisation.
- När du har valt en grupp eller en användare och klickat på OK visas gruppen eller användare i gruppväljaren. Plustecknet (+) indikerar att underordnade poster i hierarkin också markeras.
- Du kan använda kryssrutan Inkludera delobjekt för att styra om delböcker eller underordnade ska inkluderas i respektive hierarki.

Obs! Grupper som skapas automatiskt när aktiva partnerposter skapas visas bara i gruppväljaren för partnerposttypen.

Söka efter poster med utökad nyckelordssökning

Förutom att söka efter poster i sektionen Sök i Aktivitetsfältet kan du också söka efter poster med hjälp av utökad nyckelordssökning, om företagsadministratören kan konfigurerat sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet eller det globala sidhuvudet. Du kan använda utökad nyckelordssökning för följande posttyper:

- Konton
- Möten
- Kontakter
- Affärsmöjligheter
- Uppgifter

När du skriver en söksträng försöker funktionen för utökad nyckelordssökning att hitta den strängen i flera nyckelfält för alla poster som är synliga för dig, för posttypen du söker efter. Om du till exempel söker efter konton, sker sökningen i fälten Konto, Plats och Fakt.adress, ort. Anta att du har tre kontoposter, den första med fältet Plats inställt på San Francisco och den andra och tredje med fältet Plats inställt på San Mateo. Om du anger San som söksträng returneras alla tre kontoposter. Om du emellertid söker efter San Mateo returneras bara den andra och tredje kontoposten. Mer information om utökad nyckelordssökning finns i Om utökad nyckelordssökning.

Om din företagsadministratör väljer alternativet Konfigurera utökad nyckelordssökning med fälten för utvalda sökresultat i söklayouten som är kopplad till din användarroll för en posttyp, visar en utökad sökning efter poster av den typen den uppsättning resultatfält som definieras i söklayouten. Annars visas nyckelfälten för den posttypen vid en utökad sökning. Om administratören till exempel konfigurerar enbart fälten Förnamn, Efternamn och Konto i guiden för söklayouter för en kontakt, kommer sökningen bara att visa dessa fält på sökresultatsidan när du söker efter kontakter.

Innan du börjar. För att du ska kunna genomföra följande process måste företagsadministratören göra något av följande:

- Konfigurera sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet.
- Konfigurera sektionen Utökad nyckelordssökning i en sökikon i det globala sidhuvudet om du använder ett modernt användargränssnitt.

Så här använder du utökad nyckelordssökning

1. Navigera till sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet eller det globala sidhuvudet så här:
   - Om administratören har konfigurerat sektionen Utökad nyckelordssökning i Aktivitetsfältet, navigerar du till den sektionen i Aktivitetsfältet. Information om hur du visar och döljer aktivitetsfältet finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 39).
   - Om du använder ett modernt användargränssnitt och administratören har konfigurerat sektionen Utökad nyckelordssökning i en sökikon i det globala sidhuvudet, klickar du på sökikonen och navigerar till sektionen Utökad nyckelordssökning.
2. Välj en posttyp i sektionen Utökad nyckelordssökning.

   Obs! Du kan bara använda utökad nyckelordssökning för posttyperna Konto, Möte, Kontakt, Affärsmöjlighet och Uppgift. Vilka posttyper som visas som standard i sektionen Utökad nyckelordssökning anges i fältet Standardposttyp för sökning på en användares sida för personliga uppgifter.

   Tips! Om du vill visa vilka fält som utökad nyckelordssökning letar i för en viss posttyp, markerar du posttypen och drar med pekaren över knappbeskrivningen bredvid sökfältet.
3. Skriv en sträng som du vill söka efter i sökfältet.
4. Klicka på OK eller Avancerad sökning.

   TIP: Om ett meddelande verkar indikera att din sökförfrågan har avslutats kan du använda avancerad sökning för att ytterligare begränsa sökkriteriet. Mer information finns i Använda avancerad sökning (på sidan 92). Du

kan också hitta mer information om optimering av sökningar och listor på utbildnings- och supportwebbplatsen. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support ska du klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand, och klickar sedan på länken i posten du vill ha.

- Om du klickar på OK kan du sedan klicka på länken för posten som du vill öppna detaljsidan för.
- Om du klickar på Avancerad sökning öppnas sidan Avancerad sökning med posttypen som du valde i steg 2. Posttypen är förvald på sidan Avancerad sökning.

  Du kan sedan fylla i sökparametrarna och -villkoren på sidan Avancerad sökning. Mer information om hur du använder avancerade sökningar finns i Använda avancerad sökning (på sidan 92).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om utökad nyckelordssökning (på sidan 109)
- Hitta poster (på sidan 74)
- Om riktad sökning (finns About Targeted Search på sidan 74)
- Om nyckelordssökning (på sidan 83)
- Söka efter poster i åtgärdsfältet (finns Searching for Records in the Action Bar på sidan 86)
- Använda avancerad sökning (på sidan 92)

Om utökad nyckelordssökning

Oracle CRM On Demand stöder utökad nyckelordssökning förutom riktad sökning och nyckelordssökning. Utökad nyckelordssökning kan hitta poster som innehåller strängar som påminner om den angivna söksträngen, förutom att hitta poster med en exakt matchning. Den här sökningen kan matcha poster med den exakta söksträngen du anger, oavsett strängens ordning och hur strängen är uppdelad med mellanslag och skiljetecken. Den kan matcha poster som baseras på ordens språkliga bas samt matcha ord med liknande stavning.

Riktade sökningar går i allmänhet snabbare än utökad nyckelordssökning. Om du känner till den exakta strängen du söker efter, ska du använda den riktade sökningen som finns i sektionen Sök eller Avancerad sökning i användargränssnittet och inte sektionen Utökad nyckelordssökning. Om du är osäker på den exakta strängen, och du vill leta efter likartade poster, ska du använda utökad nyckelordssökning.

Utökad nyckelordssökning innehåller ett sökfält som används för att söka efter en vald posttyp som innehåller de fält som stöds, enligt tabellen nedan.

Posttyp	Fält som ingår i utökad nyckelordssökning
Konto	Konto Plats Fakt.adress, ort
Möte	Ämne
Kontakt	Kontakt, förnamn Kontakt, efternamn E-post Kontakt, ort
Affärsmöjlighet	Namn på affärsmöjlighet
Uppgift	Ämne

Knappbeskrivningen i sektionen Utökad nyckelordssökning för varje posttyp visar de fält som stöds för den posttypen. Om du till exempel anger *Sunnyvale* när du söker i Konton letar den utökade nyckelordssökningen efter Sunnyvale i fälten Konto, Plats och Fakt.adress, ort för alla konton som du kan komma åt. Sökningen visar alla poster där den söksträng som du angav finns i de sökfält som stöds.

Egenskaper för utökad nyckelordssökning

I det här avsnittet beskrivs egenskaperna för den utökade nyckelordssökningen.

- Sökning utför följande ordmatchning:
  - Exakta ordmatchningar

    Söker efter poster som innehåller den exakta söksträngen, dvs. samma stavning som i den sträng som angavs i sökningen.
  - Ackumulerade matchningar

    Söker efter poster som innehåller minst en förekomst av söksträngen, och de poster som returneras rangordnas med en kumulerad poäng som beräknas efter hur många matchningar som hittas för söksträngen och hur ofta de förekommer. Till exempel returnerar sökningen *First National Bank of Arizona* posten Arizona First National Bank med fyra matchande värden i strängen före posten för First National Bank, som bara har tre matchande värden i strängen.
  - Rotmatchningar

    Söker efter poster som innehåller värden som har samma språkliga rot som frågesträngen. En sökning efter till exempel Manufacturer returnerar förutom Manufacturer även Manufacturing eller Manufactured. (Det finns bara stöd för rotmatchningar på engelska.)
  - Nära matchningar

    Söker efter poster som innehåller ord som stavas på ett liknande sätt som orden i den angivna söksträngen. Om du till exempel söker efter *Oracle* men har stavat det fel som *Orcale* hittas poster som innehåller *Oracle.* (Det finns bara stöd för nära matchningar på engelska.)
- Sökningen är inte skiftlägeskänslig (till exempel returnerar en sökning efter *Bella* både *Bella* och *bella)*
- Sökningen ignorerar följande objekt:
  - Diakritiska tecken, till exempel kommer en sökning efter *Velka* att returnera *Veľká*
  - Skiljetecken, inklusive följande:
    - Apostrof (’)
    - Klammer ([ ])
    - Vinkelparentes (< >)
    - Spetsparentes ({ })
    - Parentes [( )]
    - Kolon (:)
    - Komma (, ¸)
    - Tankstreck (– — —)
    - Ellips (… ... . . .)
    - Utropstecken (!)
    - Punkt (.)
    - Bindestreck (-)
    - Frågetecken (?)

- Citationstecken (‘ ’ “ ” ' " ")
- Semikolon (;)
- Snedstreck (/⁄)

- Småord

  I en utökad nyckelordssökning ignoreras småord på engelska, danska, nederländska, finska, franska, tyska, italienska, portugisiska, spanska och svenska. Småord är ord som är så vanliga att de inte är användbara, och därför ignoreras de för att spara tid vid sökningar. På engelska är småord ord som *or*, *and* och *the*.

- Utökad nyckelordssökning kräver specialiserade sökindex. Data från Oracle CRM On Demand synkroniseras till sökindexen över tidsintervall. Detta kan innebära att en post som nyligen lagts till eller ändrats inte hittas förrän vid ett senare tillfälle.
- Eftersom utökad nyckelordssökning är en komplex sökning kan sökresultatet variera beroende på sökkriterierna och datakvaliteten. Vi rekommenderar att du söker med ett mer begränsat sökkriterium eller att du använder avancerad sökning i de fall du vet den exakta sträng eller det fält som du vill söka efter.

Stöd för autoifyllnad av text

Utökad nyckelordssökning har stöd för sökning med autoifyllnad. Sökning med autoifyllnad söker efter de poster i listan Senast visade objekt som innehåller söksträngen i de fält som stöds för den specifika posttyp som du söker i. Sökning med autoifyllnad är inte skiftlägeskänslig och ignorerar diakritiska tecken. Matchningen kan finnas i början av fältvärdet, vara en understräng av fältvärdet eller finnas i slutet av fältvärdet.

De Senast visade objekt-listor som stöds är bland annat följande listor:

- *posttypen* Mina nyligen visade
- *posttypen* Mina nyligen skapade
- *posttypen* Mina nyligen ändrade

När du anger söksträngen öppnar sökningen med autoifyllnad ett litet Senast visade objekt-fönster nära sektionen Utökad nyckelordssökning. I detta fönster visas en lista över alla poster som innehåller tecknen i den söksträng som angavs, upp till maximalt 10 poster. Sökningen med autoifyllnad matchar ett tecken i taget i fetstil medan du anger din söksträng. Objekten i fönstrets lista visar namnet på posten och namnet på de fält som stöds inom parentes [( )] efter postnamnet. Namnet på den post härleds från fälten enligt följande tabell.

Posttyp	Fält som visas för att härleda postnamnet
Konto	Konto
Möte	Ämne
Kontakt	Förnamn Efternamn
Affärsmöjlighet	Namn på affärsmöjlighet
Uppgift	Ämne

Om söksträngen matchar ett värde i ett fält som stöds visas de matchande värdena i fetstil. Om värdet till exempel finns i fältet Plats för posten Konto visas Konto (**Plats**, Fakt.adress, ort) i fönstret. Som exempel skapar du tre konton med de inställningar som visas i följande tabell.

Konto	Plats	Fakt.adress, ort
Account1	Kalifornien	Sunnyvale
Account2	Kalifornien	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Om du söker efter *Sunnyvale* för Konton visas följande i fönstret Senast visade objekt när du anger *S*:

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

När du anger *Sunnyv* visas följande i fönstret Senast visade objekt:

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

Sökningen returnerar Konto-posterna listorna Nyligen visade konton, Nyligen skapade konton och Nyligen ändrade konton som innehåller Sunnyvale i fälten Konto, Plats eller Fakt.adress, ort. Om du klickar på någon av posterna som returneras i fönstret öppnas detaljsidan för den posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Söka efter poster med utökad nyckelordssökning (på sidan 108)
- Hitta poster (på sidan 74)
- Om riktad sökning (finns About Targeted Search på sidan 74)
- Om nyckelordssökning (på sidan 83)
- Söka efter poster i åtgärdsfältet (finns Searching for Records in the Action Bar på sidan 86)
- Använda avancerad sökning (på sidan 92)

Kopiera poster

För de flesta posttyper kan du skapa nya poster genom att kopiera en befintlig post. När du kopierar en post kopieras värdena i vissa postfält till den nya posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som kopieras till den nya posten. Länkar mellan posten som du kopierar och andra poster kopieras inte till den nya posten.

När du kopierar en post kan du ändra värdena som kopieras till den nya posten och lägga till värden i de fält som inte har några kopierade värden från ursprungsposten.

I följande procedur beskrivs hur du skapar kopierar en post.

Så här kopierar du en post

1. Leta rätt på posten som du vill kopiera.

   Information om hur du hittar poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På listsidan för posttypen klickar du på namnlänken till posten som du vill kopiera.

   Tips! För många posttyper finns alternativet Kopiera på listsidan. Om så är fallet väljer du alternativet Kopiera på listsidan och gå sedan till steg 4.
3. Klicka på Kopiera på detaljsidan för posten.

4 Ange information om den nya posten på sidan Redigera.

Du kan redigera värdena som kopierades från ursprungsposten och ange värden i de tomma fälten.

5 Spara den nya posten.

Förhandsgranska poster

Om funktionen för att förhandsgranska poster har aktiverats kan du förhandsgranska poster från postlänkar på många ställen i Oracle CRM On Demand, bland annat följande:

- Min hemsida
- Hemsidor för poster
- Listsidor för poster
- Postdetaljsidor (bland annat listor med relaterade poster)
- Aktivitetsfält
- Nålarna som placeras på en karta för att ange platsen för adresser som returneras av en avståndssökning. Information om hur du utför avståndssökningar finns i Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365).

Beroende på inställningarna för förhandsgranskning av poster, öppnas förhandsgranskningsfönstret när du placerar pekaren på en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren placeras på en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida.

Förhandsgranskningsinställningarna kan anges på företagsnivå och på användarnivå. Dina egna inställningar ersätter företagsinställningarna.

Information om hur du ställer in förhandsgranskningsläget finns i Ställa in förhandsgranskningsläge för poster (finns Ställa in läge för förhandsgranskning av post på sidan 742). Mer information om hur du ställer in förhandsgranskningsläget på företagsnivån finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

Obs! Funktionen för förhandsgranskning av poster är inte tillgänglig när du öppnar Oracle CRM On Demand från en enhet som kör operativsystemet iOS.

Så här förhandsgranskar du en post

- Placera pekaren på en postlänk.
  - Om alternativet för att förhandsgranska poster är inställt på Hovra på länk, öppnas förhandsgranskningsfönstret automatiskt.
  - Om alternativet för att förhandsgranska poster är inställt Klicka på förhandsgr.ikonen, visas en ikon när du placerar pekaren på länken. Öppna förhandsgranskningsfönstret genom att klicka på ikonen.

Obs! Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering eller meddelandecentret när ett förhandsgranskningsfönster är öppet.

Så här stänger du förhandsgranskningsfönstret

- Klicka på X-ikonen i förhandsgranskningsfönstret eller klicka på sidan bakom det.

Obs! Om du flyttar pekaren över ett element i användargränssnittet (förutom förhandsgranskningsfönstret, postlänken eller förhandsgranskningsikonen) stängs förhandsgranskningsfönstret automatiskt efter två sekunder.

Om låsning av poster

För vissa posttyper kan din företagsadministratör ställa in processer för att begränsa vilka åtgärder du kan utföra på en post samtidigt som ett fält på den posten har ett specifikt värde. Att begränsa användare från att utföra vissa åtgärder på det här sättet kallas för att *låsa poster*. Om en post är låst av en process tillåter inte Oracle

CRM On Demand dig att utföra åtgärderna som inte tillåts av processen och du kanske också ser ett felmeddelande om du försöker att utföra en åtgärd utan tillåtelse.

Beroende på hur din företagsadministratör konfigurerar postlåsningsprocessen för ditt företag kan processerna begränsa användaråtgärder:

- **Åtgärder på postnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att utföra följande åtgärder på en låst post:
  - Uppdatera posten.
  - Radera posten.
  - Ta bort posten från en relation med en annan post, om den åtgärden resulterar i att posten raderas från Oracle CRM On Demand. Men om du tar bort posten från relationen och det inte resulterar i att posten raderas från Oracle CRM On Demand så kan du ta bort posten från relationen även om du inte har behörigheten att radera posten.

    Din företagsadministratör kanske ställer in en process för posttypen Lösning. Processen kan förhindra dig från att radera lösningar som har statusen Godkänd eller från att uppdatera lösningar som har statusen Inaktuell osv.
- **Relaterade åtgärder på postnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att utföra följande åtgärder på poster av en given relaterad posttyp när den överordnade posten är låst:
  - Skapa en ny post av den överordnade postens relaterade posttyp.
  - Uppdatera poster av den relaterade posttypen som är underordnade poster till den överordnade posten. I så fall kan du inte uppdatera de relaterade posterna var som helst i Oracle CRM On Demand när den överordnade posten är låst.
  - Lägg till en befintlig post av den relaterade posttypen till den överordnade posten.

  Du kan till exempel förhindras från att länka kontaktposter till en uppgift när uppgiftens status är inställd på Slutförd.
- **Åtgärder på fältnivå.** Postlåsningsprocesser kan förhindra dig från att uppdatera vissa fält när ett fält i posten har ett specifikt värde så att posten delvis är låst.

  Om ditt företag till exempel använder delade adresser förhindras du kanske från att uppdatera adressraderna 1, 2 och 3, fälten Stat, Postnummer och Region när adressens status är inställd på Verifierad. Men du kan fortsätta att uppdatera alla anpassade fält i adressposten.

Mer information om att ställa in processer för att låsa poster finns i Processadministration (på sidan 1484).

Om åsidosättning av postlåsningsprocesser

Vissa användare beviljas behörigheten Åsidosätt processadministration så att de kan ändra låsta poster. Om behörigheten Åsidosätt processadministration är aktiverad i din användarroll hindras du inte att utföra åtgärder i låsta poster, trots eventuella postlåsningsprocesser. Dessutom visas inga varningar eller felmeddelanden om att poster är låsta.

Uppdatera postdetaljer

Normalt kan du uppdatera postinformationen om du äger posten eller är chef över den som äger posten, eller om ägaren har gett dig rätt att redigera posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till poster begränsas eller utökas.

Om du vill ändra status på en lösningspost eller publicera en lösning måste din användarroll ha behörigheten Publicera lösningar.

Obs! Vissa systemfält är alltid skrivskyddade och kan bara uppdateras av Oracle CRM On Demand. Exempel på fält som alltid är skrivskyddade är fältet Skapad och fältet Skapad: Datum, vilka båda är tillgängliga för många posttyper.

Du kan uppdatera poster på följande sätt:

- **Genom inbyggd redigering av fält.** Du kan använda inbyggd redigering för enskilda fält i postens sidor för lista och detalj och i länkade poster på huvudpostens detaljsidor. Företagsadministratören kan aktivera eller avaktivera funktionen för inbyggd redigering i företagsprofilen. Som standard är funktionen för inbyggd redigering aktiverad.

  Tips! På de flesta listsidor kan du öppna en detaljsida för posten i ett postfönster utan att navigera bort från listsidan. Mer information finns i Om postfönstret på listsidor (på sidan 137) och Använda postfönstret på listsidor (på sidan 138).

  I många listsidor för poster och i många listor över länkade poster på detaljsidor för huvudposter kan du även använda inbyggd redigering för flera fält i flera poster på samma gång. Om en lista har stöd för inbyggd redigering av flera poster på samma gång visas en pennikon högst upp till vänster i listan.

  Obs! För vissa typer av fält kan inte inbyggd redigering användas i länkade poster på detaljsidan för en huvudpost. Mer information finns i Uppdatera länkade poster från huvudposter (på sidan 123).

- **Genom att uppdatera posten på redigeringssidan.** Du kan nå redigeringssidan genom att klicka på redigeringslänken för en post på listsidan eller genom att klicka på knappen Redigera för en post på detaljsidan.
- **Genom att importera poster:**
  - Använda importassistenten för att importera postdata från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
  - Använda klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
  - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

  Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618).

Det här avsnittet beskriver hur du använder inbyggd redigering av poster och hur du uppdaterar poster på redigeringssidan för posten.

Obs! Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering på en listsida för en post när ett förhandsgranskningsfönster är öppet eller när du använder meddelandecentret.

Inbyggd redigering av enskilda fält

I följande procedur beskrivs hur du redigerar enskilda fält med funktionen för inbyggd redigering i listor för poster och på detaljsidor för poster. För att du ska kunna uppdatera fält med funktionen för inbyggd redigering måste den vara aktiverad.

Obs! Ibland när du redigerar ett enskilt fält med funktionen för inbyggd redigering kan det hända att du ombeds gå till redigeringssidan för att slutföra redigeringen. Denna uppmaning visas om du måste redigera flera fält eller om en affärsprocess är kopplad till fältet som du redigerar med hjälp av inbyggd redigering.

Inbyggd redigering av enskilda fält

1. Flytta pekaren över fältet som du vill uppdatera i listan över poster eller på detaljsidan för posten.

   En redigeringsikon visas till höger om fältet. En annan ikon visas beroende på typen av fält. Om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en detaljsida visas ingen information. Ingenting händer när du klickar i fältet. Däremot visas information om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en fullständig listsida. Dessutom visas en infogad redigerare med skrivskydd när du klickar i det skrivskyddade fältet.
2. Klicka på redigeringsikonen eller klicka i fältet om du vill aktivera redigeringsläget för inbyggd redigering.

   För en del fält ger en klickning i fältet ett annat resultat än en klickning på redigeringsikonen. Om du till exempel klickar på ett telefonfält visas en textredigerare så att du kan ange telefonnumret direkt. Om du klickar på redigeringsikonen visas en telefonredigerare så att du kan ange landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och anknytningsnummer var för sig.

3 Uppdatera värdet i fältet.
4 Klicka på den gröna markeringsikonen eller tryck på Retur om du vill spara ändringarna.

Om du vill avbryta ändringarna klickar du på den röda X-ikonen eller trycker på Esc.

Inbyggd redigering av flera fält i listan över poster

Observera följande vid inbyggd redigering av flera fält i listan över poster:

- Endast de poster som för närvarande visas i listan är tillgängliga för uppdatering. Om du till exempel filtrerar en lista för att endast visa vissa poster är endast de posterna tillgängliga för dig att uppdatera.
- Fält som är skrivskyddade är gråmarkerade och kan inte uppdateras.
- Obligatoriska fält anges enligt följande:
  - Om en statisk layout används för posttypen markeras obligatoriska fält med en röd asterisk och röd text i kolumnrubriken.
  - Om en dynamisk layout används för posttypen visas obligatoriska fält med en röd kant.
  - Om ett fält är villkorsberoende visas fältet med en röd kant. Ett villkorsberoende fält är ett fält som inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier.
- En sökikon visas bredvid redigerbara urvalslistefält.
- En valutaikon visas bredvid redigerbara valutafält.
- Om en dynamisk sidlayout definieras för posttypen för din roll och om du uppdaterar fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten, kanske vissa fält som tidigare krävdes för posten inte längre krävs, och vissa fält som inte krävdes kan nu krävas. På motsvarande sätt kan vissa fält som tidigare var redigerbara bli skrivskyddade, och vissa fält som var skrivskyddade kan nu bli redigerbara.
- Uppdateringar som görs av fältet kan kräva att fler uppdateringar görs för posten. I sådana fall visas ett meddelande när du försöker spara ändringarna. Om fältet eller fälten som behöver fler uppdateringar visas i listan kan du göra de ytterligare uppdateringarna av fälten direkt i listan innan du sparar ändringarna. Annars ombeds du gå till redigeringssidan för den första posten i listan som behöver ytterligare uppdateringar. Om du går till redigeringssidan och uppdaterar posten navigerar Oracle CRM On Demand tillbaka dig till listan du redigerade efter att du sparat dina ändringar.
- Om en uppdatering av ett fält i en post av någon anledning inte utförs när du använder inbyggd redigering sparas inte någon av ändringarna av fälten i den posten. Om uppdateringarna av en eller flera poster inte utförs visas ett felmeddelande efter att du sparar dina ändringar. Felmeddelandet visar en listan över posterna som uppdateringar inte utfördes för.

I följande procedur beskrivs hur du använder inbyggd redigering av flera fält på samma gång i en lista över poster.

Använda inbyggd redigering av flera fält i listan över poster

1 I listan över poster klickar du på pennikonen för att aktivera redigeringsläget.
2 Uppdatera de fältvärden som behövs.

Tips! Du kan använda tabbtangenten och upp- och nedpilarna på tangentbordet för att flytta markören mellan fält.

3 När du slutför uppdateringen av poster i listan klickar du på den gröna markeringsikonen högst upp eller längst ned i listan för att spara ändringarna.

Du kan avbryta ändringarna när som helst innan du sparar dem genom att klicka på den röda X-ikonen högst upp eller längst ned i listan, eller genom att trycka på Esc. Om du avbryter ändringarna sparas inga av ändringarna som gjorts i fälten i posterna i listan.

Uppdatera postdetaljer på postredigeringssidor

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar poster på en redigeringssida.

Så här uppdaterar du poster på en redigeringssida

1. På postlistsidan klickar du på redigeringslänken för posten eller så klickar du på knappen Redigera i namnlisten på detaljsidan.
2. Uppdatera den nödvändiga informationen på redigeringssidan.
3. Spara posten:
   - Klicka på Spara om du vill spara den här posten och öppna detaljsidan för poster (där du kan koppla information till den här posten).
   - Klicka på Spara och Ny post om du vill spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan post).

Obs! Administratören kan konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. När så är fallet visas en röd asterisk (*) bredvid fältet som nu är obligatoriskt. Om textetiketten visas för fältet, visas texten i rött. Om fältet är tomt måste du uppdatera det innan du sparar posten. Information om vissa begränsningar som gäller när du redigerar villkorsberoende fält finns i Om villkorsberoende fält (på sidan 1221).

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 (finns Söka efter poster i sökfönster på sidan 101). 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 (finns Om smarta associationer och autolösningsfunktionen på sidan 106).

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 (finns Uppdatera länkade poster från huvudposter på sidan 123).

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 (finns Hitta poster på sidan 74).
2. On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and click Add.

Depending on the record types that you are linking, either a multiassociation Lookup window or a list page opens.

3 Do one of the following:
   - In the multiassociation Lookup window, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.
   - In the list page, click the Lookup icon next to the field to open the Lookup window, and then click Select for the record that you want to link to your main record.

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

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

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

1 Select the main record.

   For more information about selecting records, see Finding Records (finns Hitta poster på sidan 74).

2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click List Add.

3 In the list of records, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.

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

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

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

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

1 Select the main record.

   For more information about selecting records, see Finding Records (finns Hitta poster på sidan 74).

2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click New.

   NOTE: In some cases, the New button is not available in the related information section. Instead, you must click Add and then click New in the Lookup window to open the form where you can create the new record.

3 In the Edit page, create a new record and save it, by clicking either Save or Save and Continue:
   - If you click Save, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the main record's Detail page.
   - If you click Save and Continue, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the child record's Detail page so that you can associate additional content to the child record, for example, notes and attachments.

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

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

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

To remove or delete a linked record

1. Select the main record.

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

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

Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper

Följande tabell visar några exempel på posttyper som du kan koppla till andra poster i Oracle CRM On Demand. I kolumnen Information finns anvisningar om hur du kopplar posttypen från sidan Detaljer i huvudposten.

De posttyper du kan koppla till den valda posten beror på vilken typ av post du arbetar med, samt på den anpassning som du eller dina chefer gjort av Oracle CRM On Demand. Om du arbetar med en viss version av Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand, kan du koppla ytterligare posttyper.

Posttyp	Information
Konto	**I standardapplikationen visas kontosektionen på kontaktposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:** Klicka på Lägg till om du vill länka ett befintligt konto och bevaka vilken roll som kontot spelar i relation till kontakten. Välj ett konto på sidan Lägg till konto, välj vilken roll som kontot spelar för den här kontakten och klicka på Spara. Om kontot du vill lägga till inte finns kan du lägga till det genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontofält (på sidan 284). Om kontot har fler än en roll klickar du på Redigera roller på raden, väljer rollerna och sparar posten.
Kontopartner	**I standardapplikationen visas kontopartnersektionen på kontoposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:** Länka ett konto och följ upp det som partner för poster genom att klicka på Lägg till. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277).
Kontorelationer	Se Bevaka relationer mellan konton (på sidan 273).
Kontoteam	Se Dela poster (team) (på sidan 145).

Posttyp	Information
Kampanjer	**Enbart från kontaktposter:** Om du vill koppla en kampanj klickar du på Lägg till, väljer kampanjen och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kampanjfält (på sidan 241).
Konkurrenter	**I standardapplikationen visas konkurrentsektionen på konto- och affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:** Klicka på Lägg till om du vill koppla ett konto och bevaka det som din konkurrent för den här posten. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277).
Kontakter	**I standardapplikationen är kontaktsektionen tillgänglig för aktivitetsposter (uppgifter och möten). Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:** Koppla den primära kontakten genom att klicka på Redigera och koppla kontakten. Om du vill koppla fler kontakter till aktiviteten, rullar du ned till avsnittet Kontakter, klickar på Lägg till och lägger till kontaktposterna. **I standardapplikationen visas kontaktsektionen på kontoposternas detaljsidor:** Om du vill länka en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt. På sidan Kontaktlista väljer du en kontakt och klickar på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 305). **I standardapplikationen visas kontaktsektionen på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:** Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt till affärsmöjlighetsposten. I formuläret Kontaktlista väljer du en kontakt, definierar kontaktens inköparroll och klickar sedan på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 305). Du måste välja en inköparroll för att förtydliga kontaktens ansvarsområden inom ett företag samt kontaktens inverkan på inköpsbeslut. Inköparrollen är avgörande för nyckelrollanalys samt för att förstå försäljningsmiljön. **Obs!** Du kan länka samma kontakt till flera affärsmöjligheter eller flera kontakter till samma affärsmöjlighet.
Kontaktrelationer	Se Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 298).
Kontaktteam	**Enbart från kontaktposter:** Välj användarens namn och åtkomstbehörigheter för posten (i fältet Kontaktåtkomst) i fönstret Kontaktteam, lägg till användare. Välj användarens namn och åtkomsträttigheter för posten i fönstret Kontaktteam, lägg till användare (i fältet Kontaktåtkomst) och spara sedan

Posttyp	Information
	ändringarna. Mer information om delning av poster finns i Dela poster (team) (på sidan 145).
Kundämnen	**I standardapplikationen visas kundämnessektionen på kampanjposternas detaljsidor:** Om du vill koppla ett nytt kundämne klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Kundämne, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kundämnesfält (finns Fält för kundämnen på sidan 259).
Anteckningar	**I standardapplikationen visas anteckningssektionen på detaljsidorna för posttyper som stöder anteckningsfunktionen:** Om du vill koppla en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Postanteckning och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Lägga till anteckningar (på sidan 157).
Öppna aktiviteter	**I standardapplikationen visas sektionen Öppna aktiviteter på detaljsidorna för ett antal posttyper:** Om du vill koppla en ny bokning eller ny uppgift, klickar du på Ny bokning eller Ny uppgift i namnlisten. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Aktivitetsfält (på sidan 229). Du kan koppla flera aktiviteter till ditt valda konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender. Användare som kan se den valda posten kan också se aktiviteterna som är länkade till posten, inklusive aktiviteterna som ägs av eller är tilldelade till andra. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203). **Obs!** Beroende på posttypen och på layouten för detaljsidan som företagsadministratören tilldelar till din roll för posttypen kan de öppna mötena och uppgifterna, som är länkade till en post, visas separat på postdetaljsidorna, i sektionen med relaterad information om öppna möten och i sektionen med relaterad information om öppna uppgifter. För några posttyper visar dessutom sektionen med relaterad information om aktiviteter både öppna och slutförda aktiviteter.
Affärsmöjligheter	Om du vill koppla en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Affärsmöjlighet, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för affärsmöjlighet (finns Fält för affärsmöjligheter på sidan 327). **Obs!** Om du vill länka en affärsmöjlighet till ett kundämne konverterar du kundämnet som är associerat med kampanjen med en affärsmöjlighet. Mer information finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 253).

Posttyp	Information
Partners för affärsmöjlighet	**I standardapplikationen visas sektionen för affärsmöjlighetspartners på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:** Länka ett konto och följ upp det som partner för poster genom att klicka på Lägg till. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 315).
Referens	Se Lägga till referenser (på sidan 300).
Relaterade lösningar	**I standardapplikationen visas sektionen för relaterade lösningar på lösningsposternas detaljsidor:** Klicka på Lägg till lösning och välj en befintlig lösning i sökfönstret om du vill lägga till en lösning. Du kan lägga till valfritt antal lösningar. Det kan vara en god idé att länka lösningar till varandra om de innehåller information som rör samma ämne. Om du vill skapa en ny lösning klickar du på Nytt, fyller i den obligatoriska informationen och sparar posten. **Obs!** Du kan granska länkade serviceärenden från sidan Lösningsdetalj, men du måste länka dem från sidan Serviceärendedetalj.
Serviceärenden	**I standardapplikationen visas serviceärendesektionen på konto- och kontaktposternas detaljsidor:** Om du vill koppla ett nytt serviceärende klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Serviceärende, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för serviceärende (på sidan 401).
Lösningar	**I standardapplikationen visas lösningssektionen på serviceärendeposternas detaljsidor:** Länka en lösning genom att klicka på Lägg till. I sökfönstret klickar du på länken Lösnings-id om du vill länka en befintlig lösning eller också klickar du på Nytt om du vill skapa en ny lösning. Fältbeskrivningar finns i Lösningsfält (finns Fält för lösningar på sidan 409). **Tips**: Innan du skapar nya lösningar ska du titta på sidan Lösningslista och kontrollera att lösningen inte väntar på att publiceras av din chef. I sökfönstret visas enbart lösningar som är markerade som Publicerade med statusen Godkänd.
Team	**Teamsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till teamsektionen i vissa posttyper:** Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Team, lägg till användare, väljer du användarens namn. **Obs!** Om postägaren ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören), visas gruppmedlemmarna automatiskt i sektionen Teamrelaterad information.

Posttyp	Information
	Mer information finns i Dela poster (team) (på sidan 145).
Användare	**Användarsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till användarsektionen i vissa posttyper:** Bevaka en medarbetare i en uppgift genom att klicka på Lägg till i användarsektionen på uppgiftsdetaljsidan. Välj sedan användaren i sökfönstret. **Obs!** Om postägaren är ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören) visas, till skillnad från i funktionen Team, gruppmedlemmarna inte automatiskt i sektionen Användarrelaterad information. Användarlistan påverkar inte posternas synlighet. Den används uteslutande för bevakning.

Uppdatera länkade poster från huvudposter

Du kan uppdatera fält i en länkad post från huvudposten enligt följande:

- Genom att använda funktionen för inbyggd redigering av fält, om den är aktiverad. Du kan använda inbyggd redigering för enskilda fält i listan över länkade poster på huvudpostens detaljsida. I många listor över länkade poster kan du även använda inbyggd redigering för flera fält i flera poster på samma gång. Om en lista över länkade poster har stöd för inbyggd redigering av flera poster på samma gång visas en pennikon högst upp till vänster i listan.

  Observera att du inte kan redigera följande typer av fält i länkade poster från detaljsidan för huvudposten:

  - Fält som visas på sidan Detalj för själva den länkade posten
  - Beräknade fält, till exempel Fullständigt namn
  - Fält som är skrivskyddade på sidan Redigera för den länkade posten

  I de fall där samma länkade post kan visas under flera huvudposter kan även fält som utgör en del av relationen redigeras. Men fält som hör till själva den länkade posten kan inte redigeras. Exempel: I den relaterade listan för Kontoteam i en kontopost kan fältet Teamroll redigeras, då fältet utgör en del av relationen mellan kontot och teammedlem. Med fälten för efternamn och förnamn kan inte redigeras eftersom de hör till användarposten (teammedlemmens post).
- Genom att öppna redigeringssidan för en kopplad post från detaljsidan för huvudposten och uppdatera fält på den sidan.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar en länkad post på detaljsidan för huvudposten.

Uppdatera en länkad post på detaljsidan för huvudposten

- Rulla ned till relevant sektion och redigera fälten efter behov på detaljsidan för huvudposten.

Obs! Om den post du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig lista för att visa alla länkade poster av den typen och redigerar postfälten på listsidan.

Mer information om inbyggd redigering av fält finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

I följande procedur beskrivs hur du öppnar en länkad post från detaljsidan för huvudposten.

Öppna en länkad post från detaljsidan för huvudposten

1. Rulla ned till relevant sektion på huvudpostens detaljsida.
2. Klicka på länken Redigera för posten (om det finns en sådan), eller klicka på namnlänken för den länkade posten.

   Obs! Om den post du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig lista för att visa alla länkade poster av den typen.

3. När redigerings- eller detaljsidan för den länkade posten öppnas uppdaterar du postdetaljerna.

   Mer information om uppdatering av postdetaljer finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Sidan Favoritposter

På sidan Favoritposter visas dina favoritposter. Du öppnar sidan Favoritposter genom att klicka på Visa fullständig lista i sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet. Du kan ha maximalt 100 poster i dina favoriter.

Obs! Om det redan finns 100 poster i dina favoriter och du lägger till ytterligare en post så försvinner den posten som har varit med i dina favoriter längst tid så att den nya kan läggas till.

Från sidan Favoritposter kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Följer du dessa steg
Ändra ordningsföljden för posterna	I namnlisten Favoritposter klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för posterna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Posterna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritposter.
Ta bort en post från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den post som du vill ta bort. **Tips!** Du kan även ta bort en post från dina favoritposter genom att klicka på ikonen Ta bort från favoriter som är tillgänglig på detaljsidan för posten och på raden för favoritposten på listsidor.
Visa detaljer för en post	Klicka på namnet på posten för att visa detaljsidan för posten i fråga.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Arbeta med listor

För många posttyper kan du begränsa de poster du ser genom att använda filtrerade listor. En filtrerad lista innehåller en delmängd av de poster som uppfyller villkoren för listan.

Oracle CRM On Demand har standardinställda filtrerade listor för många posttyper. Användarna som har behörigheten Hantera allmänna listor i sin användarroll kan skapa anpassade filtrerade listor och göra dem tillgängliga för andra användare. Företagsadministratören kan fastställa vilka listor som är tillgängliga för din användarroll. Du kan också skapa ytterligare anpassade filtrerade listor om du vill returnera de poster som du vill arbeta med. Mer information finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). I listorna som är tillgängliga för dig för en posttyp på toppnivå kan du välja uppsättningen listor som visas på hemsidan och i urvalslistorna över listor. Mer information finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns Ändra uppsättningar listor för posttyper på sidan 141).

När du väljer en filtrerad lista öppnas postlistan som motsvarar villkoren på postlistsidan. Du kan välja att visa 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster på sidan åt gången. Alternativen sparas på listsidorna för alla posttyper tills du ändrar inställningen. När du bläddrar i en lista markeras posten som du placerar pekaren på.

Beroende på hur företagsinställningarna och inställningarna i användarprofilen ser ut kan kolumnrubrikerna på listsidorna alltid vara synliga när du bläddrar nedåt på en sida med poster. Den här funktionen kan slås på eller av på företagsnivå, men du kan åsidosätta inställningen Lås rubrik i listkolumn på företagsnivå i din personliga profil. Information om hur du ändrar inställningen Lås rubrik i listkolumn i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).

OBS! Oracle CRM On Demand kan endast använda en metod för sortering för att bestämma sorteringsordningen i listorna. Sorteringsmetoden valdes för att kunna ge den bästa lösningen för alla språk. Men det kan resultera i att vissa bokstäver hamnar i fel ordning i vissa språk.

Vad händer om det finns fler än en sida med poster?

Om listan innehåller fler poster än vad som kan visas på en sida inträffar följande:

- Du kan klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
- Om du klickar på ikonen för att gå till den sista sidan i en lista visar denna sista sida en helsida med poster. Antalet poster som visas på den sista sidan i listan fastställs genom antalet poster som du har valt för visning på listsidan.

  Anta till exempel att en lista innehåller 60 poster totalt och att du väljer att visa 25 poster på listsidan. Om du klickar på ikonen för att gå till den sista sidan i listan visas de 25 sista posterna i listan på sidan.
- Om du navigerar genom en lista, en sida i taget, visar den sista sidan i listan endast de resterande posterna i listan.

  Anta till exempel att en lista innehåller 60 poster totalt och att du väljer att visa 25 poster på listsidan. Om du navigerar genom listan, en sida i taget, visar de två första sidorna i listan 25 poster och den sista sidan visar de resterande 10 posterna i listan.

Aktiviteter som du kan utföra från listsidorna

Från listsidorna kan du göra följande:

- Sortera posterna.
- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan med inbyggd redigering, om den funktionen har aktiverats.
- Öppna en detaljsida för posten i postfönstret och uppdatera postdetaljerna utan att navigera bort från listsidan, om postfönstret visas på listsidan.
- Skapa nya poster.
- Lägg till listan i dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Lägg till i favoriter till höger i namnlisten på sidan Lista.
- Ta bort listan från dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Ta bort från favoriter till höger i namnlisten på sidan Lista.
- Lägg till en post i dina favoritposter genom att klicka på ikonen Lägg till i favoriter på raden för posten.

- Ta bort en post från dina favoritposter genom att klicka på ikonen Ta bort från favoriter på raden för posten.
- Begränsar listan på listsidan om ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista visas. Mer information finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 137).
- Ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där. Du kan alternativt spara listan när du har ändrat kolumnordningen.

Om omsortering av kolumner på listsidor

Du kan sortera om kolumnerna i en lista direkt på listsidan. När du hovrar över en kolumnrubrik visas en pil i fyra olika riktningar. Du kan då dra kolumnen till den nya platsen och släppa den där. Om det finns fler tillgängliga kolumner än vad som kan visas på webbläsarsidan rullar sidan automatiskt och visar de ytterligare kolumnerna när du drar en kolumnrubrik till slutet av de visade kolumnerna. Kolumnordningen ändras när du utför åtgärder som förnyar sidan, t.ex. sidväxling i listan, sortering av listan, användning av kontroller vid alfasökning, fält för snabbfiltrering osv. Ordningen ändras även när du öppnar en postdetaljsida från listan och sedan går tillbaka till listan. Men om du lämnar listan utan att spara den efter att kolumnerna sorterades om kommer kolumnerna att visas i den ursprungliga ordningen nästa gång som du öppnar listan.

Om användning av anpassade fält för att sortera listor

Av prestandaskäl kan vissa anpassade fält inte användas till att sortera listor. Följande allmänna regler gäller:

- Du kan inte använda följande typer av anpassade fält för att sortera listor med någon typ av post, inklusive de anpassade objektsposttyperna:
  - Fält med kryssrutor
  - Fält med webblänkar
  - Urvalslistefält med flera alternativ

  Men det kan finnas andra typer av anpassade fält som du kan använda för att sortera listor.
- För poster av typen Anpassat objekt 01 via 03 kan du inte använda vilken typ av anpassade fält som helst för att sortera listor.

Aktiviteter som du kan utföra på de listade posterna

Dessutom kan du använda postnivåmenyn (bredvid varje postnamn) när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Du kan filtrera listorna ännu noggrannare om det finns många poster på sidan. Mer information om hur du snabbt kan filtrera listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).

Varje filterlista avser en viss posttyp, till exempel affärsmöjligheter eller konton. Alla anställda kan skapa filterlistor för eget bruk, men du behöver ha en lämplig roll för att kunna skapa allmänna listor som är tillgängliga för alla anställda.

Obs! En lista som du eller dina chefer skapar visas endast på det språk som användes när den skapades. Om du vill byta språk läggs inte listan till de listor på andra språk som applikationen stöder. Endast standardfilterlistor visas på alla språk. Om till exempel en italiensk chef skapar en ny lista och vissa i hennes team använder den spanska versionen av produkten ser inte teammedlemmarna den nya listan.

Om att skapa bokmärken för listsidor

När det gäller de flesta listorna så delar sidorna i listan samma URL. Detta innebär att när du skapar ett bokmärke för en sida inom en lista öppnar alltid bokmärket listan på den sida som visades när du använde listan första gången (vanligtvis den första sidan i listan). Samma sak händer när du kopierar URL:en från adressfältet på en

sida inom en lista och sedan klistrar in URL:en i webbläsarens adressfält: listan öppnas på den sida som visades när du använde listan första gången.

När du till exempel öppnar en lista via en listlänk på kontots hemsida öppnas listan på den första sidan. Om du går till den tredje sidan i listan och skapar ett bokmärke för den sidan kommer det nya bokmärket att öppna listan på den första sidan (dvs. sidan som visades när du använde listan första gången).

Alternativ för listhantering

På sidan Lista finns det för de flesta postyper en menyknapp med några av eller alla följande alternativ:

- **Batchborttagning**. Tar bort alla poster från en lista, se Ta bort och återställa poster (på sidan 172).
- **Batchtilldela bok**. Lägger till eller tar bort poster i en grupp, se Tilldela grupper poster (på sidan 1459).
- **Masstilldela teammedlem.** Lägg till en medlem i en lista över poster eller ta bort en teammedlem från en lista över poster, se Tilldela en teammedlem till en lista över poster (på sidan 147).
- **Exportera lista.** Exporterar en lista som kan sparas på datorn, se Exportera poster i listor (på sidan 143).
- **Massuppdatera**. Uppdaterar ett antal poster åt gången, se Uppdatera grupper av poster (på sidan 149).
- **Massamtalsplanering**. Information om hur du skapar ett planerat samtal för en eller flera kunder finns i Massamtalsplanering (på sidan 214).
- **Masskapa möte.** Skapa ett möte för ett eller flera konton, se Skapa möten för flera konton (på sidan 283).
- **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i en lista finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
- **Begränsa lista**. Begränsar en filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

  Obs! På listsidorna för de flesta posttyper kan du också begränsa listan utan att lämna listsidan och alternativt spara den begränsade listan. Information om hur du begränsar listor på listsidor finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 137).

- **Spara lista**. Sparar en lista. När du klickar på Spara lista kommer du direkt till en sida med olika alternativ för att spara.
- **Visa listfilter**. Visar nyckelinformation för en lista, se Sidan Visa lista (på sidan 141). Du kan öppna den här sidan genom att klicka på Visa på sidan Hantera listor.
- **Skapa ny lista**. Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
- **Hantera listor**. Hanterar listor för posttypen, se Sidan Hantera listor (på sidan 139).
- **Massåterställning**. Information om hur du återställer en borttagen lista över poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 172).

Komma åt alternativ för listhantering

I tabell nedan visas hur du navigerar till alternativen för listhantering beroende vilken posttyp det handlar om:

Posttyp	Steg
Huvudposttyper (på flikar)	1 Klicka på postfliken högst upp på sidan. 2 I sektionen Listor klickar du på en lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ. Du kan även visa sidan Ny lista så här: 1 Klicka på postfliken högst upp på sidan. 2 Klicka på Ny i namnlisten i sektionen Listor.

Posttyp	Steg
Aktiviteter	1 Klicka på fliken Kalender. 2 Klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Aktivitetslista. **Obs!** I standardapplikationen visas listan Öppna uppgifter i dags- och veckovyerna för din kalender och i kalendrarna som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig. Du kan dock välja att visa en annan lista, eller så kan din administratör välja en annan lista för din användarroll. Mer information finns i Ställa in kalender (på sidan 757). 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Aviseringar	1 Klicka på fliken Hemsida. 2 Längst ned i sektionen Aviseringar på Min hemsida klickar du på länken Visa fullständig lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ. **Obs!** Om det inte finns några aviseringar visas inte länken Visa fullständig lista.
Bilagor	Endast tillgängligt om din roll har behörigheten Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Hantera bilagor på sidan Innehållshantering. 4 På sidan Hantera bilagor klickar du på knappen Skapa ny lista.
Användare	Endast tillgängligt om din roll har behörigheten Hantera användare. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller. 3 Klicka på länken Användarhantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Produktkategorier	Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Produktkategorier på sidan Innehållshantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.

Posttyp	Steg
Produkter	Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll. 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Produkter på sidan Innehållshantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.

Standardfilterlistor

Beskrivningar av standardfiltrerade listor finns i avsnitten om hur du arbetar med de olika *posttyperna*, till exempel:

- Arbeta med hemsidan för kundämnen (på sidan 248)
- Arbeta med hemsidan för konto (på sidan 266)
- Arbeta med hemsidan för kontakter (på sidan 288)
- Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter (på sidan 311)
- Arbeta med hemsidan för serviceärenden (på sidan 396)

Så här öppnar du en lista:

1. Klicka på postfliken.
2. Från sektionen Listor på hemsidan för poster väljer du den lista som du vill arbeta med.

Obs! Om du vill visa en lista över aktiviteter klickar du på fliken Kalender och sedan på länken Visa fullständig lista i sektionen Aktivitetslista på sidan. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om postfönstret på listsidor (på sidan 137)
- Använda postfönstret på listsidor (på sidan 138)

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:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du söka i alla sökfält som företagsadministratören gör tillgängliga i den söklayout som är kopplad till din användarroll för den aktuella posttypen.

  Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för din användarroll kan du söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:
  - Fältet är ett tillgängligt sökfält i den söklayout som är tilldelad till din användarroll för den posttypen.

- Fältet visas på detaljsidan som tilldelats din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna.

Obs! *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster av samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet som du valt i ett visst fält i posten.

- 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:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för din användarroll kan du välja vilket fält du vill visa som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv för din användarroll kan du välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen. Detta kan endast göras om fältet visas på detaljsidelayouten är tilldelad din användarroll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidolayout definierad för din roll, måste fälten visas i minst en av de dynamiska sidolayouterna för posttypen.

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 (på sidan 1299).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. Du kan välja högst tre sorteringsfält. För en lista med kontakter kan du till exempel sortera listan först efter Efternamn, sedan efter Förnamn och sedan efter Avdelning. För vart och ett av de tre sorteringsfälten kan du ange om posterna ska sorteras i stigande eller fallande ordning.

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.

När du har valt det första sorteringsfältet kan du bara välja de sorteringsfält som är lagrade direkt i samma post som det första sorteringsfältet som andra och tredje sorteringsfält. När du söker efter kontakter kan du till exempel välja fältet Förnamn för kontakten som det första sorteringsfältet. I så fall kan du bara välja de återstående sorteringsfält som är lagrade direkt i kontaktposten som andra och tredje sorteringsfält. Du kan inte välja fält som lagras i andra poster, till exempel fältet Konto som lagras i kontoposten.

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. Information om vilka överväganden som gäller när du redigerar andra användares privata listor finns i Om redigering och borttagning av privata listor som skapats av andra användare (på sidan 135).

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 (finns Arbeta med listor på sidan 124).

   Obs! På listsidorna för de flesta posttyper kan du också begränsa listan utan att lämna listsidan och alternativt spara den begränsade listan. Information om hur du begränsar listor på listsidor finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 137).

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 (finns Använda gruppväljaren på sidan 106).
5. In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

   Om den här kryssrutan är markerad blir vissa fält skiftlägesokänsliga för sökningen. De här fälten visas med blå text i sektionen Ange sökkriterier.
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: Fälten som visas med lila text i sektionen Ange sökkriterier är alltid skiftlägesokänsliga, oavsett inställning i kryssrutan Ej skiftlägeskänslig. De här fälten är inte optimerade för snabbsökningar.

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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).

NOTE: The fields listed in this table might not apply to all countries or locales.

To filter your list on this field	Select this field from the drop-down list
Street Number Address 1 Chome	Number/Street
Ku	Address 2
Floor District	Address 3
Shi/Gun	City
Colonia/Section CEDEX Code Address 4 URB Township	PO Box/Sorting Code
MEX State BRA State Parish Part of Territory Island Prefecture Region	Province

To filter your list on this field	Select this field from the drop-down list
Emirate Oblast	
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Zip/Post Code

c Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter.

If you are refining a list, the fields are already populated with criteria that you can refine further.

For information about using filter conditions, see About Filter Conditions (finns Om filtervillkor på sidan 77).

TIP: To create a list of service requests that do not have an owner, select the Owner ID field, the Equal to filter condition, and leave the value blank. You can create other null lists using this general approach.

CAUTION: When entering Filter Values, check to make sure that you are following the rules described in About Filter Values (på sidan 81). Otherwise, the correct records might not be included in the list.

Examples

Accounts: If you want to create a filtered list of accounts in Canada with annual revenue over $100,000,000.00, complete the form as follows:

Field	Condition	Value(s)	
Annual Revenue	Greater than	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 I sektionen Visa kolumner väljer du fälten som ska visas som kolumner i sökresultatet genom att flytta fälten från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Använd uppåt- och nedåtpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.

Tips! När listan över poster har returnerats kan du snabbt ändra kolumnordningen i listan genom att dra kolumnrubrikerna till en ny plats och släppa dem där. Du kan alternativt spara listan när du har ändrat kolumnordningen.

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 I listrutan Sortera per väljer du det första sorteringsfältet och klickar sedan på Stigande eller Fallande för att ange sorteringsordningen.

b Välj ett andra och ett tredje sorteringsfält, efter behov, och ange sedan sorteringsordningen för de här fälten.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sorteringsfält. Om du väljer ett fält som inte har optimerats som sorteringsfält kan sökningen ta längre tid.

Obs! Du kan inte välja ett fält som är en kryssruta som sorteringsfält i det här steget. När listan har skapats kan du dock klicka på kolumnrubriken för att sortera fälten baserat på värdena i kryssrutan.

9 (Optional) To see the results of your search criteria without saving the list, click Run.

The List page appears displaying the results of your search criteria. You can then click the Menu button in the title bar, and select Save List or Refine List to save your list.

10 Click Save, and complete the fields in the Save options section:

Field	Comment
List Name	Type a name for the list (50-character limit). You can use any symbols or punctuation marks except quotation marks (“”) in your List Name. Created lists are arranged in ascending ASCII code order, which means that the sort order is case sensitive. So, all of the list names that start with an uppercase letter appear before the list names that start with a lowercase letter.
Description	Enter a description of up to 251 characters.
List Accessibility	If your user role includes the Manage Public Lists privilege, select one of these options: ■ **Private.** Makes the list available only to you and to users who have the Manage Private Lists privilege in their role. ■ **Public.** Makes the list available to all employees. Public lists appear on the record Homepage for all employees at your company. ■ **Role Specific**. Makes the list available only to users with a specific role.

1 (Public lists only) In the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section of the page, specify the availability of the list for the roles for which a list order layout has been defined for the record type, as follows:

- If you do not want the list to be available to a role, then use the directional arrows to move the role to the List Not Available For section.
- If you want the list to be available to a role and you also want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then use the directional arrows to move the list to the List Shown in Short List For section. The lists in the short list appear in the List section in the record-type Homepage and in picklists of lists for the record type.
- If you want the list to be available to a role but you do not want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then leave the role in the List Available For section.

The Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is available only if all of the following are true:

- Your user role has either the Customize Application privilege or the Manage Role Lists Order privilege, as well as the Manage Public Lists privilege.
- You are either creating a new public list or refining an existing list and saving it as a new public list. Note that if you are refining a public list and overwriting the existing list, then the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is not available.

- A list order layout is defined for one or more roles.

Only the roles for which a list order layout has been defined are shown in the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section.

2 Click Save and Run.

The filtered list you created appears in the drop-down list in this page's title bar and in the Lists section of the record Homepage.

TIP: If a message appears indicating that your list request has timed out, refine your list criteria further and try again. You can find more information about optimizing searches and lists on the Training and Support Center Web site, which you can access by clicking the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

Om redigering och borttagning av privata listor som skapats av andra användare

Om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor har du åtkomst till och kan redigera andra användares privata listor via sidan Hantera listor för posttypen. Om din användarroll har behörigheten Ta bort privata listor och behörigheten Hantera privata listor kan du även ta bort privata listor som skapats av andra användare. Du kan öppna sidan Hantera listor genom att klicka på länken Hantera listor på hemsidan för posttypen eller genom att välja Hantera listor via knappen Meny på en listsida för posttypen. Mer information om sidan Hantera listor finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

När du redigerar de privata listorna som skapats av andra användare gäller följande överväganden:

- På sidan Hantera listor har du åtkomst till de privata listorna som andra användare har skapat för posttypen på det aktuella användarspråket. Om du vill redigera de privata listorna som andra användare har skapat på ett annat språk måste du byta till det språket. Information om hur du ändrar språk finns i Ändra språkinställning (på sidan 743).
- Enligt din användarrolls inställningar bör alla sökfält som är tillgängliga för andra användare beträffande posttypen också vara tillgängliga för dig. Annars kommer du kanske inte att kunna redigera vissa listor. Om du försöker redigera en lista med ett sökfält som inte är tillgängligt för dig inträffar följande:
  - Fältet är gråtonat och du kan inte redigera det.
  - När du sparar listan tar Oracle CRM On Demand automatiskt bort fältet från sökkriterierna.
- Om du tänker lägga till ett sökfält i en listdefinition måste du se till att listägaren har nödvändig åtkomstbehörighet till det fältet. Information om hur åtkomsten till fält i listor fastställs finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
- Om du tänker välja en bok för sökningen måste du se till att listägaren har åtkomst till boken.
- När du sparar och kör listan fastställs den returnerade listan över poster utifrån posterna som är synliga för dig, i stället för posterna som är synliga för listägaren.

Filtrera listor

På en listsida kan du snabbt filtrera posterna i listan på två sätt:

- Med hjälp av de alfabetiska sökkontrollerna om du vill filtrera en särskild kolumn

  Obs! De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.

- Använda snabbfilterfälten

Som standard visas de alfabetiska sökkontrollerna på listsidorna när de är tillgängliga. Om du i stället vill visa snabbfilterfälten klickar du på filterväxlingsikonen. Om du vill växla tillbaka till de alfabetiska sökkontrollerna klickar du på ikonen ABC. Sökkontrollerna som visas kvarstår över olika sessioner.

Obs! Kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten som du vanligtvis använder för att filtrera en lista är inte tillgängliga när postfönstret är öppet. Om du vill filtrera listan måste du stänga postfönstret. Information om

postfönstret finns i Om postfönstret på listsidor (på sidan 137) och Använda postfönstret på listsidor (på sidan 138).

Du kan också begränsa posterna som genomsöks genom att välja en grupp eller användare från väljaren Grupp. Mer information finns i Använda gruppväljaren (på sidan 106).

Om du vill ha en mer avancerad filtrering kan du förfina listkriterierna. Mer information finns i Begränsa listor på listsidor (på sidan 137) och Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Alfabetisk sökning

En pil bredvid en kolumnrubrik i listan betyder att den kolumnen används för sortering och filtrering av listan. Pilen indikerar också om listan är sorterad i stigande eller fallande ordning. Du kan ändra kolumnen som används för sortering och filtrering av listan genom att klicka på kolumnrubriken på den kolumnen du vill använda.

Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du göra följande:

- klicka på en bokstav i alfabetsfältet om du endast vill visa poster som börjar med den bokstaven
- Skriv tecken i textfältet och klicka på OK om du vill filtrera listan för att endast visa de poster som börjar med de tecknen. Mer information om detta finns i Om filtervärden (finns About Filter Values på sidan 81).

Den alfabetiska sökningen är skiftlägesokänslig och påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista.

Ibland är det alfabetiska fältet inte aktivt, dvs. dess tecken är inte hyperlänkar eftersom standardsorteringsordningen utgår från en kolumn som det alfabetiska fältet inte fungerar tillsammans med. Standardsorteringsordningen för till exempel sidan Borttagna poster utgår från kolumnen Typ, som inte kan sorteras. Därför är det alfabetiska fältet inte aktivt. Om du klickar på kolumnrubriken Namn sorteras emellertid dina data och det alfabetiska fältet aktiveras.

Snabbfilterfält

Med snabbfilterfälten kan du filtrera listan så att poster där ett valt fält uppfyller särskilda filterkriterier visas.

Välj eller ange värden från vänster till höger i fälten i sektionen Visa resultat där för att ange sökfält, filtervillkor och filtervärde (om filtervillkoret kräver ett värde). Vilka värden som är tillgängliga i listan över filtervillkor beror på vilket sökfält du väljer. Information om tillgängliga filtervillkor finns i Om filtervillkor (på sidan 77).

Fältet för filtervärden ändras så att det matchar fälttypen. Till exempel visas en kalenderikon när du vill välja ett datum och en telefonikon när du vill välja ett telefonnummer. Fältet för filtervärden är dolt när det inte krävs något värde för filtervillkoret. Information om detta finns i Om filtervärden (finns About Filter Values på sidan 81).

Du kan använda alla fält som din företagsadministratör gör tillgängliga som sökfält i posttypens söklayout för din användarroll för att filtrera listan med poster. Du kan inte använda snabbfilterfälten om din företagsadministratör inte gör några sökfält tillgängliga i söklayouten.

Obs! Om sökkriteriet för listan med poster som du vill filtrera innefattar ett fält som inte är ett av sökfälten som har definierats i posttypens söklayout för din användarroll kan du inte använda snabbfilterfälten.

Sökningar i snabbfilterfälten påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista. Dessutom är sökningarna i snabbfilterfälten skiftlägeskänsliga för flertalet av fälten. Men vissa fält är däremot alltid skiftlägesokänsliga. De här fälten visas med lila text.

Tips! När du arbetar med en lista kan du begränsa den så att sökningarna i andra ytterligare fält är skiftlägesokänsliga. När du markerar kryssrutan Ej skiftlägeskänslig på sidan Begränsa lista och sedan kör listan från den sidan, visas de fält som blir skiftlägesokänsliga med blå text i snabbfilterfälten. Efter att du har lämnat listan kommer däremot sökningarna i samtliga fält för listan vara skiftlägeskänsliga igen nästa gång du öppnar listan, med undantag för fälten som visas med lila text. Du kan markera kryssrutan Ej skiftlägeskänslig för dina egna anpassade listor och för allmänna anpassade listor som du skapar. Spara sedan listan så att relevanta fält blir permanent skiftlägesokänsliga.

Använda snabbfilterfält för att filtrera en lista

1. Välj ett fält i listrutan till höger om etiketten Visa resultat där.
2. Välj ett villkor i listrutan för filtervillkor.
3. Om det behövs anger du ett värde i listrutan för filtervärden.
4. Klicka på OK.

Begränsa listor på listsidor

På många listsidor kan du öppna rutan Begränsa lista och sedan ändra sökkriterierna för listan utan att behöva lämna sidan. Du kan också ändra uppsättningen fält som visas på listsidan.

Så här begränsar du en lista på en listsida

1. På listsidan, klicka på ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista:

2. I rutan Begränsa lista ändrar du sökkriterier, fälten som ska visas och sorteringsordningen du vill ha.

   Mer information om hur du begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
3. Klicka på Kör om du vill uppdatera listan med poster.
4. Du stänger rutan Begränsa lista genom att klicka på ikonen Aktivera/avaktivera rutan Begränsa lista igen.

När du begränsar listor på listsidor gäller följande:

- Knappen Spara är inte tillgänglig i rutan Begränsa lista. Om du vill spara den begränsade listan när du har kört den måste du välja alternativet Spara lista utifrån knappen Meny i namnlisten på listsidan.
- Du kan inte ändra vilken posttyp som eftersöks. Om du vill söka efter en post med en annan posttyp, måste du öppna en befintlig lista med poster av den typen eller påbörja en ny sökning. Det kan du till exempel göra genom att klicka på Avancerat i sektionen Sök i åtgärdsfältet.
- Följande funktioner är inte tillgängliga på listsidan medan rutan Begränsa lista är öppen på sidan:
  - Snabbfilterfälten.
  - Bokväljaren. Du kan emellertid välja en bok i rutan Begränsa lista.

Om postfönstret på listsidor

På många listsidor kan du öppna en post i postfönstret utan att navigera bort från listsidan. I postfönstret kan du arbeta med posten förutsatt att du har åtkomsträttigheter för posten. Du kan till exempel göra följande:

- Visa postdetaljer.
- Visa avsnitt med relaterad information för posten.
- Redigera fälten i posten och i avsnitt med relaterad information på detaljsidan, om funktionen för inbyggd redigering har aktiverats.
- Förhandsgranska länkade poster med hjälp av funktionen för förhandsgranskning av poster.
- Ta bort posten.

Postfönstret är tillgängligt i de flesta listor med poster i Oracle CRM On Demand. I en del listor går det emellertid inte att vända postfönstret. Om det går att använda postfönstret för en lista, och om det finns minst en post i listan, visas ikonen för att visa/dölja postfönstret till höger om namnlistan på listsidan:

Om det inte går att använda postfönstret för en lista, visas inte ikonen för att visa/dölja postfönstret på listsidan.

Obs! Postfönstret går inte att använda i de listor som du öppnar via administrationssidorna i Oracle CRM On Demand.

Vad du bör tänka på när du arbetar i postfönstret

Tänk på följande när du arbetar postfönstret:

- **Anpassad kod och anpassade webbappletar.** Administratören kan använda anpassad kod och anpassade HTML-huvudtillägg för att anpassa sidor i Oracle CRM On Demand. Administratören kan till exempel lägga till en anpassad knapp på en postdetaljsida, eller lägga till en anpassad webbapplet som innehåller anpassad kod på sidan. I vissa fall kanske sådana anpassningar inte fungerar som förväntat när du arbetar med posten i postfönstret.
- **Uppdatera och förnya posten i postfönstret.** Om en annan användare uppdaterar posten medan du har den öppen i postfönstret, visas ett meddelande när du försöker uppdatera posten. Om det inträffar måste du förnya posten i postfönstret genom att klicka på raden för den posten i listavsnitten på sidan.
- **Ta bort poster i postfönstret.** Om du tar bort posten i postfönstret stängs postfönstret. Listan uppdateras och posten är inte längre tillgänglig i listan.
- **Åtgärder som navigerar bort från listsidan.** Om du klickar på en länk i postfönstret som öppnar en annan sida i Oracle CRM On Demand, till exempel länken Visa fullständig lista i ett avsnitt med relaterad information, eller om du klickar på en knapp för att utföra en åtgärd som att skapa en ny post, öppnas en ny sida. Den nya sidan ersätter listsidan. Du kan gå tillbaka till listan med länken Bakåt.
- **Listnavigering och inbyggd redigering.** Tänk på följande när det gäller listavsnittet på sidan:
  - Med navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten av listavsnittet kan du gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan. De är tillgängliga när postfönstret är öppet. Om du har en post öppen i postfönstret, och om du navigerar till en annan sida i listan. stängs emellertid posten. Postfönstret stängs inte.
  - Du kan inte använda inbyggd redigering i listavsnittet på sidan medan postfönstret är öppet.
  - Kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten som du vanligtvis använder för att filtrera en lista är inte tillgängliga när postfönstret är öppet. Om du vill filtrera listan måste du stänga postfönstret.
  - Du kan inte sortera listan medan postfönstret är öppet. Om du vill sortera listan måste du stänga postfönstret.
  - Du kan inte ändra antalet poster som visas på listsidan medan postfönstret är öppet. Om du vill ändra antalet poster som visas på listsidan måste du stänga postfönstret.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Använda postfönstret på listsidor (på sidan 138)

Använda postfönstret på listsidor

I det här avsnittet beskrivs hur du öppnar och arbetar med poster i postfönstret på listsidor.

I följande procedur beskrivs hur du öppnar postfönstret på en listsida.

Så här öppnar du postfönstret på en listsida:

- Klicka på ikonen för att visa/dölja postfönstret:

  Postfönstret öppnas. Den första kolumnen i listan fortsätter visas i listavsnittet på sidan.

I följande procedur beskrivs hur du öppnar en post i postfönstret.

Så här öppnar du en post i postfönstret på en listsida:

- Klicka i listavsnittet på raden för posten som du vill öppna i postfönstret.

Posten öppnas i postfönstret. I listavsnittet på sidan fortsätter den första kolumnen i listan att visas, och raden för posten som du öppnat markeras.

I följande procedur beskrivs hur du visar en annan kolumn i listavsnittet på sidan medan postfönstret är öppet.

Så här visar du en annan kolumn i listavsnittet på sidan:

- Klicka i listhuvudet på ikonen som väljer vilken kolumn som ska visas (en nedåtpil i en cirkel) och välj sedan namnet på kolumnen som du vill visa.

  Kolumnen som du väljer visas i listavsnittet på sidan. Raden för den post som är öppen i postfönstret markeras i listan.

I följande procedur beskrivs hur du stänger postfönstret.

Så här stänger du postfönstret:

- Klicka på ikonen för att visa/dölja postfönstret.

  Postfönstret stängs. Listsidan fortsätter vara öppen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om postfönstret på listsidor (på sidan 137)

Sidan Hantera listor

På sidan Hantera listor visas vilka filtrerade listor som du har åtkomst till för en specifik posttyp. För varje lista visas listtypen (Allmän, Privat, System eller Rollspecifik), namnet på användaren som skapade listan, namnet på användaren som senast ändrade listan och datumet då listan senast ändrades.

Du kan filtrera uppsättningen med listor som visas. Följande fördefinierade uppsättningar med listor är tillgängliga i en listruta på sidan Hantera listor:

- **Alla listor.** Alla listor som du har åtkomst till för den här posttypen. Den här uppsättningen med listor visas när du först öppnar sidan.
- **Mina listor.** Listorna som du skapat för posttypen, inklusive de privata listorna och eventuella allmänna eller rollspecifika listor som du skapat.
- **Systemlistor.** Listorna som är tillgängliga för posttypen i standardapplikationen.
- **Listor i min listordning.** Listorna som du ser i urvalslistan över listor på listsidorna och i uppsättningen med fördefinierade listor i sökfönstren för posttypen.
- **Rollspecifika listor.** De rollspecifika listorna som du har åtkomst till för posttypen.
- **Allmänna listor.** De allmänna listorna som skapats för posttypen.
- **Privata listor.** De privata listorna som du och andra användare skapat för posttypen på det aktuella användarspråket.

  Den här fördefinierade uppsättningen med listor är endast tillgänglig om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor. Vanligtvis beviljas behörigheten Hantera privata listor endast till administratörer. Information om vilka överväganden som gäller när du redigerar andra användares privata listor finns i Om redigering och borttagning av privata listor som skapats av andra användare (på sidan 135).

Obs! Flera listor med samma namn får finnas för en enstaka posttyp. Du skapar kanske t.ex. en privat lista som har samma namn som en befintlig allmän lista eller rollspecifik lista för posttypen. Då visas de båda listorna med samma namn när du visar alla listor för posttypen på sidan Hantera listor. På liknande sätt kan flera användare skapa privata listor med samma namn. Så om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor kan flera privata listor, som har samma namn men som skapats av olika användare, visas på sidan Hantera listor.

För vissa fördefinierade uppsättningar med listor kan du använda snabbfilterfälten för att begränsa uppsättningen med listor.

Obs! Du kan öppna sidan Hantera listor genom att klicka på länken Hantera listor på hemsidan för posttypen eller genom att välja Hantera listor via knappen Meny på en listsida för posttypen. Mer information om hur du får åtkomst till listhanteringsalternativen från listsidorna finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Från sidan Hantera listor kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägga till en lista i dina favoritlistor	I raden för listan klickar du på ikonen Lägg till i Favoriter. **Obs!** Du kan inte lägga till en privat lista som skapats av en annan användare i dina favoritlistor, även om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor.
Ta bort en lista från dina favoritlistor	I raden för listan klickar du på ikonen Ta bort från Favoriter.
Ändra uppsättningen listor som visas på hemsidan för poster och i urvalslistor över listor	Mer information om hur du ändrar uppsättningar med listor finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns Ändra uppsättningar listor för posttyper på sidan 141).
Skapa en filtrerad lista	Klicka på Ny lista i namnlisten för Hantera listor. Ange nödvändig information på sidan Ny lista och spara posten.
Ta bort en lista	Klicka på Ta bort i raden för den lista du vill ta bort. Du kan ta bort listor som du har skapat. Dessutom gäller följande: ■ Om din användarroll har behörigheten Hantera allmänna listor kan du ta bort allmänna listor och rollspecifika listor, oavsett vem som har skapat dem. ■ Om din användarroll har behörigheten Hantera privata listor och behörigheten Ta bort privata listor kan du ta bort privata listor som har skapats av andra användare.
Bläddra genom listan över listor	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en lista	I raden för listan du vill uppdatera klickar du på Redigera. Då öppnas sidan Begränsa lista, där du kan uppdatera listan. **Obs!** Du kan inte ändra standardfiltrerade listor som distribueras med applikationen eller filtrerade listor som har sparats innan uppdateringsfunktionen blev tillgänglig.

Om du vill	Följer du dessa steg
Visa nyckel- och filterinformationen för en lista	I raden för listan klickar du på Visa. Den här åtgärden öppnar sidan Visa lista.

Sidan Visa lista

På sidan Vylista visas följande information:

- **Nyckellisteinformation**. Namnet på och beskrivningen av listan.
  - **Listans tillgänglighet**. Anger om listan är privat, allmän eller specifik för en viss användarroll.
  - **Sök i**. En delmängd av posterna söks igenom för att filtrera listan.
- **Filterinformation**. De fält, filtervillkor och filtervärden som används för att generera den filtrerade listan.
- **Valda fält**. De fält som har valts att visa som kolumner i sökresultatet och sorteringsordningen för det fält som har valts som standardsökfält.

Du går till sidan Vylista genom att välja Visa listfilter från knappen Meny på en listsida. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Ändra uppsättningar listor för posttyper

Företagsadministratören kan fastställa vilka listor som är tillgängliga för din användarroll. Du kan också skapa anpassade listor för eget bruk. Mer information finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). I listorna som är tillgängliga för dig för en posttyp på toppnivå kan du välja uppsättningen listor som visas på följande platser:

- På hemsidan för posttypen om posttypen har en hemsida. På hemsidan visas ett maxantal av de tio topplistade listorna från din uppsättning listor för posttypen.
- I urvalslistan över listor på listsidorna för posttypen.
- I fältet Lista över *posttyper* i sökfönster för posttypen, där *posttyp* är namnet på posttypen som du söker efter i sökfönstret.

  Tillgängligheten för fältet Lista över *posttyper* i sökfönster styrs av menyn för listor över posttyper i sökfönster i företagsprofilen. Mer information om den här menyn och vad den styr finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101) och Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

  Obs! Om fältet Lista över *posttyper* finns tillgängligt i sökfönstren blir den första listan i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* aktiv som standard när ett sökfönster öppnas. Om några sammanhangsberoende listor finns tillgängliga i sökfönstret, och om söklayouten för användarrollen anger att de sammanhangsberoende listorna visas överst i uppsättningen listor i fältet Lista över *posttyper* i sökfönstret, blir den första tillgängliga sammanhangsberoende listan aktiv som standard när sökfönstret öppnas. Om fältet Lista över *posttyper* inte finns tillgängligt i sökfönstren utförs den första sökningen efter en post av en angiven posttyp i ett sökfönster på alla poster med just den posttypen som du har åtkomst till.

Utöver att välja en uppsättning listor för en posttyp kan du även fastställa ordningen för listorna inom uppsättningen. Du rekommenderas att placera listorna som du använder mest längst upp i uppsättningen listor.

Så här ändrar du uppsättningen listor för en posttyp

1. Öppna en lista över poster för den posttypen. Mer information om hur du öppnar listor finns i Arbeta med listor (på sidan 124).
2. Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista, och välj sedan Hantera listor.
3. Klicka på Sortera listor på sidan Hantera listor.
4. Gör följande på sidan Visningsordning för lista:

- Om du vill lägga till en lista i uppsättningen listor använder du riktningspilen för att flytta listan från sektionen Tillgängliga listor till sektionen Listor som ska visas på hemsidan.

  Obs! Listorna som finns kvar i den tillgängliga listan visas inte på hemsidan, i urvalslistan över listor på listsidorna eller i uppsättningen fördefinierade listor i sökfönster.

- Om du vill ta bort en lista från uppsättningen listor använder du riktningspilen för att flytta listan från sektionen Listor som ska visas på hemsidan till sektionen Tillgängliga listor.
- Om du vill ändra ordningen för listorna inom listuppsättningen använder du riktningspilarna för att flytta listorna uppåt eller nedåt i sektionen Listor som ska visas på hemsidan.

Tips! Kom ihåg att listorna som du vill visa på hemsidan för posttypen måste ingå bland de tio topplistade listorna i sektionen Listor som ska visas på hemsidan. Samtliga listor i sektionen Listor som ska visas på hemsidan är dock tillgängliga i uppsättningen fördefinierade listor i sökfönstren.

5 Spara ändringarna.

Obs! När du skapar en anpassad lista vill du kanske uppdatera uppsättningen listor och därmed flytta den nya listan till en annan plats i uppsättningen listor eller ta bort den från uppsättningen listor.

Sidan Favoritlistor

När du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet öppnas sidan Favoritlistor. Du kan ha maximalt 100 listor i dina favoriter.

Obs! Om det redan finns 100 listor i dina favoriter och du lägger till ytterligare en lista så försvinner den listan som har varit med i dina favoriter längst tid så att den nya kan läggas till.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från sidan Favoritlistor.

Om du vill	Följer du dessa steg
Ändra ordningsföljden för listorna	I namnlisten Favoritlistor klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för listorna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Listorna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritlistor.
Ta bort en lista från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den lista du vill ta bort. **Tips!** Du kan även ta bort en lista från dina favoritlistor genom att öppna listan och sedan klicka på ikonen Ta bort från favoriter som är tillgänglig till höger i namnlisten på listsidan.
Visa en lista	Klicka på namnet på listan för att visa sidan Lista. Därifrån kan du arbeta med listan.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Du kan bädda in favoritlistor som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 766).

Räkna antalet poster i listor

I följande procedur beskrivs hur du räknar antalet poster i en lista.

Så här räknar du antalet poster i en lista

- På listsidan för poster klickar du på Meny och väljer sedan Antal poster.

Obs! Om det finns mer än 1 000 poster i en lista misslyckas räkningsåtgärden och ett meddelande visas som anger att för många poster matchar dina sökkriterier. Om det händer begränsar du listan så att färre poster returneras. Om räkningsåtgärden tar mer än 30 sekunder, misslyckas åtgärden. Om det händer provar du igen eller begränsar listan så att färre poster returneras. Mer information om hur du begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Exportera poster i listor

Du kan exportera de poster som uppfyller kriterierna som du konfigurerat i en lista. Efter att listan med poster har exporterats i Oracle CRM On Demand kan du spara den genom att ladda ned filen.

Du kan exportera upp till 250 poster från en lista på en gång. När du väljer det här alternativet exporteras upp till 250 poster, med start från de översta posterna i listan (baserat på den aktuella sorteringsordningen för listan). Du kan också exportera samtliga poster i en lista. När du exporterar alla poster ställs din exportbegäran i kö och körs sedan som ett batchjobb.

Obs! I standardapplikationen finns det ingen begränsning när du ska exportera poster i en lista. Men administratören kan begränsa antalet poster som du kan exportera åt gången genom att ange ett värde i fältet Max. antal poster per listexport i din användarroll. Om en begränsning har angetts för din roll kan du inte exportera mer än det tillåtna antalet poster, antingen via en omedelbar export eller via en exportbegäran som utförs i form av ett batchjobb. Om din roll t.ex. anger att du kan exportera högst 100 poster åt gången exporteras då upp till 100 poster, med start från de översta posterna i listan (baserat på den aktuella sorteringsordningen för listan).

Om du vill exportera poster från en lista måste din användarroll ha behörigheten Lista - Exportera alla fält eller behörigheten Lista - Exportera visade fält. När du exporterar en lista över poster avgör din användarroll vilka fält du kan exportera på följande sätt:

- Om behörigheten Lista - Exportera alla fält är aktiverad i din användarroll kan du välja att exportera alla fält i posterna eller att bara exportera de fält som visas i din lista.
- Om behörigheten Lista - Exportera visade fält är aktiverad i din användarroll men inte behörigheten Lista - Exportera alla fält, kan du bara exportera de fält som visas i din lista.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar upp till 250 poster i en lista.

Så här exporterar du upp till 250 poster i en lista

1. Öppna listan med de poster som du vill exportera.
2. Sortera vid behov listan så att de poster som du vill exportera visas högst upp i listan.

   Tips! Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.
3. På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
4. På sidan Exportera lista:
   - Välj alternativet Omedelbar export i sektionen Typ av listexport.
   - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.

Obs! Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.

5 Klicka på Exportera.
6 Klicka på Ladda ned för att ladda ned filen.

Obs! Om du väljer Omedelbar export i sektionen Typ av listexport skickas inget e-postmeddelande när exportprocessen har slutförts.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar alla posterna i en lista.

Så här exporterar du alla posterna i en lista

1 Öppna listan med de poster som du vill exportera.
2 På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
3 På sidan Exportera lista:
   - Välj alternativet Köad export i sektionen Typ av listexport.
   - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.

     Obs! Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.

   - Markera kryssrutan Aktivera e-postmeddelande (gäller endast för köad export) om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas när exportprocessen är slutförd.

     Obs! Den här kryssrutan är markerad som standard och den gäller endast om du utför en köad export.

   - Markera kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler om du vill att URL:er ska inkluderas i den exporterade CSV-filen.

     Standardvärdet för kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler kontrolleras av kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler i företagsprofilen. Du kan välja att markera eller avmarkera den här inställningen för varje exportbegäran. Mer information om den här kryssrutan finns i Konfigurera integreringsinställningar (på sidan 1147).
4 Klicka på Exportera.

   Sidan Personlig kö för exportbegäranden visas.
5 Om exportbegäran finns i sektionen Avvaktande begäranden klickar du på Förnya för att se om den uppdaterade begäran har slutförts.
6 När exportbegäran visas i sektionen Slutförda begäranden på sidan Personlig kö för exportbegäranden, klickar du på länken Lista eller Posttyp för att öppna sidan Lista detaljer för exportbegäran.
7 Välj Ladda ned på postnivåmenyn för bilagan, i sektionen Exportbegäran, bilaga på sidan. Spara sedan ZIP-filen.

   ZIP-filen innehåller en textfil med exportöversikten och en CSV-fil med posterna som du har exporterat.

Detaljerna om exportbegäran är tillgängliga på sidan Personlig kö för exportbegäranden tills arkiveringsperioden, som angetts för exportbegärandena i ditt företag, upphör. ZIP-filen som innehåller utdata från exportbegäran är tillgänglig via sidan Personlig kö för exportbegäranden tills arkiveringsperioden, som angetts för bilagorna till exportbegärandena i ditt företag, upphör. Mer information om sidan Kö för personlig exportförfrågan finns i Visa dina exportförfrågningar (finns Granska dina exportbegäranden på sidan 760).

Överföra ägande av poster

Du äger en post när ditt namn visas i fältet Ägare. Vanligtvis kan du visa och redigera alla poster som du äger.

Beroende på vilket postägarskapsläge din systemadministratör har konfigurerat för en posttyp, kan du automatiskt bli ägare av den post som du skapar. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Du kan även bli ägare av en post när följande inträffar:

- Posten tilldelas dig.
- Du är med i en grupp som äger posten. Vid gruppägarskap är det inte säkert att ditt namn visas i fältet Ägare.

Du kan överföra ägandet av de flesta poster om:

- Du äger posten.
- En av dina underanställda äger posten.
- Din användarroll och åtkomstnivå tillåter det.

Obs! För konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter kan du även överföra ägandet om ägaren till posten har gett dig fullständiga åtkomsträttigheter till posten i fråga.

Så här överför du ägandet av en post

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan klickar du på Redigera för att öppna sidan Redigera.

   Obs! Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget behöver du inte öppna sidan Redigera. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt från detaljsidan. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt på detaljsidan.
3. Klicka på sökikonen bredvid fältet Ägare.
4. I sökfönstret klickar du på länken Efternamn för en annan medarbetare.
5. Spara posten.

Dela poster (team)

För vissa posttyper kan du dela en post så att ett team med användare kan visa det. Följande posttyper kan delas av team:

- Konto
- Ackreditering
- Aktivitet
- Applikation
- Affärsplan
- Certifiering
- Kontakt
- Kurs
- Anpassade objekt
- Affärsregistrering
- Händelse
- Examen
- Hushåll
- Kundämne
- Finansieringsbegäran
- Mål
- Affärsmöjlighet

- Ordning
- Partner
- Portfölj
- Begärda varuprover
- Serviceärende
- Begäran om särskild prissättning

För kontoposter kan du också dela kontakt- och affärsmöjlighetsposterna som är kopplade till kontoposten i fråga.

Om team och postägarskapslägen

Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör ställer in för posttypen, kan en post sakna ägare. Posten kan kanske istället ha en primär anpassad grupp eller ingen ägare men en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47). Postägarskapslägen kan endast tillämpas på posttyper som stöder böcker.

Om din företagsadministratör ändrar postägarskapsläget för en posttyp kan den tidigare ägaren av den posttypen tas bort från posten första gången den posten uppdateras efter att postägarskapsläget ändras. Om det händer kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

Obs! I standardapplikationen kvarstår inte postens tidigare ägare som medlem i teamet, på det sätt som beskrivs här. Administratören kan emellertid konfigurera posttypen så att den tidigare ägaren av posten kvarstår som medlem i postens team. Information om hur du konfigurerar posttypen så att den tidigare ägaren kvarstår som medlem av teamet finns i Anpassa tidigare ägarskap för delade poster (finns Anpassa föregående ägarskap för delade poster på sidan 1360).

Om du vill dela en post lägger du först till personen i teamet för den valda posten. Därefter anger du åtkomstprofilen för användaren för den posten.

Obs! Du lägger till användare till ett aktivitetsteam i sektionen Användarrelaterad information på sidan Aktivitetsdetalj. När du lägger till en användare i ett aktivitetsteam kan du inte ange åtkomstprofilen för användaren för aktivitetsposten. Användaren får automatiskt profilen Skrivskyddad åtkomst för aktiviteten. Den användare vars namn visas i fältet Delegerad av i en aktivitet får automatiskt profilen Fullständig åtkomst för aktiviteten. Åtkomstnivån som användaren har för posten beror på hur åtkomstprofilen har konfigurerats. Men oavsett hur profilen Skrivskyddad åtkomst har konfigurerats kan endast aktivitetsägaren och användaren, med ett namn som visas i fältet Delegerad av för en aktivitet, ta bort användare från den aktiviteten. Mer information om hur du lägger till användare till aktiviteter finns i Schemalägga möten med andra (finns Schemalägga bokningar med andra på sidan 219).

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en eller flera teammedlemmar i en enstaka post. Om din användarroll har behörigheten Masstilldela teammedlemmar kan du även skicka en massbegäran om att tilldela en teammedlem i en lista över poster för att ta bort en teammedlem från en postlista. Masstilldelningsfunktionen stöds för alla posttyper som har stöd för team med undantag för posttypen Aktivitet. För information om att tilldela en teammedlem till en lista över poster, se Tilldela en teammedlem till en lista över poster (på sidan 147).

Så här delar du en post

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för posten bläddrar du ned till sektionen Team och klickar på Lägg till användare.
3. Klicka på sökikonen bredvid användaren i fönstret Team, lägg till användare.

4 Välj en medarbetare i sökfönstret.

5 Konfigurera roller och åtkomstnivåer:

Obs! Beroende på posttyp och inställningar kan det hända att alternativen i applikation ser annorlunda ut än dem som visas här.

a (Valfritt) Välj ett alternativ i listrutan Teamroll om du vill förklara vilken roll den länkade posten spelar i förhållande till huvudposten.

b Om du vill ange åtkomstbehörighet till posttypen för teammedlemmar väljer du en åtkomstprofil i listrutan Åtkomst. De åtkomstprofiler som är tillgängliga som standard är följande:

- **Skrivskyddad.** I standardapplikationen låter den här åtkomstprofilen användarna visa poster men inte ändra dem.
- **Redigera.** I standardapplikationen låter den här åtkomstprofilen användarna uppdatera poster.
- **Fullständig.** I standardapplikationen låter den här åtkomstprofilen användarna uppdatera eller ta bort poster.

Obs! Administratörerna kan ändra åtkomstinställningarna i standardåtkomstprofilerna.

Företagsadministratören kan göra andra åtkomstprofiler tillgängliga för team.

Obs! Dina chefer har ägaråtkomst till sina underordnades poster, oavsett inställningen av Synlig för chefer i företagsprofilen och oavsett vilka val du gör i listrutan Åtkomst. För alla användare är det den högsta behörighet som har angetts i applikationen som avgör vilken åtkomstnivå användaren i fråga har. Mer information om åtkomstprofiler finns i Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408).

6 Klicka på Spara.

7 (Endast affärsmöjlighetsteam) Gör så här för att tilldela hela eller delar av intäkten i affärsmöjligheten till en teammedlem:

a Klicka på Redigera användare i sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter.

b I fältet Procentuell fördelning på sidan för redigering av användare för affärsmöjligheten anger du den procentandel av värdet som ska tilldelas till teammedlemmen.

Värdet i fältet Procentuell fördelning kan vara ett valfritt nummer mellan 0 (noll) och 100.

Obs! Fältet Delad intäkt är ett skrivskyddat fält som beräknas utifrån fältet Procentuell fördelning i posten för affärsmöjlighetsteamet och fältet Intäkt i affärsmöjlighetsposten.

c Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om team för affärsmöjligheter:

- Om team för affärsmöjligheter (på sidan 325)

Tilldela en teammedlem till en lista över poster

Du kan skicka en massbegäran om att tilldela en teammedlem i en lista över poster för att ta bort en teammedlem från en postlista. Masstilldelningsfunktionen stöds för alla posttyper som har stöd för team med undantag för posttypen Aktivitet. En lista över posttyper som har stöd för team finns i Delning av poster (team) (finns Dela poster (team) på sidan 145).

Obs! Du kan inte använda funktionen för masstilldelning för att ändra åtkomstprofilen för en befintlig medlem i ett team för en post.

Innan du börjar:

- För att kunna lägga till en medlem i en lista över poster eller ta bort en teammedlem från en lista över poster måste du ha behörigheten Masstilldela teammedlemmar.

- Vid behov kan du skapa en lista för att fånga posterna som du vill lägga till teammedlemmarna i eller som du vill ta bort en teammedlem från. Information om hur du skapar och använder listor finns i Arbeta med listor (på sidan 124).
- I standardapplikationen är åtkomstprofilerna Skrivskyddad, Redigera och Fullständig tillgängliga och kan tilldelas till teammedlemmen för posterna i listan. Om du vill tilldela en annan åtkomstnivå till teammedlemmen för posterna, ser du till att kryssrutan Tillåtelse till teammedlemmar är markerad för den åtkomstprofil som du vill tilldela. Mer information om de åtkomstprofiler som du kan tilldela till teammedlemmar finns i Dela poster (team) (på sidan 145). Mer information om hur du ställer in åtkomstprofiler finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

I följande procedur beskrivs hur du tilldelar en teammedlem till en postlista.

Tilldela en teammedlem till en lista över poster

1. Öppna listan över poster.
2. På listsidan klickar du på Meny och väljer sedan Masstilldela teammedlem.
3. På sidan Masstilldela teammedlem, klickar du på sökikonen (förstoringsglaset) för fältet Målanvändare.
4. I fönstret Sök efter en användare väljer du den användare som du vill tilldela som en teammedlem.
5. Välj alternativknappen Lägg till.
6. I fältet Åtkomstprofil väljer du åtkomstprofilen för teammedlemmen för posterna i listan.
7. Klicka på Tilldela.

   Sidan Kö för begäran om masstilldelning öppnas. Dina begäranden visas i sektionen Aktiva begäranden. Information om sidan Kö för begäran om masstilldelning finns i Sidan Kö för begäran om masstilldelning (på sidan 1852).

När din begäran har bearbetats meddelas du per e-post.

Användaren du väljer läggs inte till i en post om ett eller flera av följande är sant för posten:

- Användaren är redan medlem i teamet för posten. I det här fallet är användarens medlemskap i teamet, och åtkomstprofilen för användarens medlemskap för posten, oförändrade.
- Din åtkomst till posten tillåter inte att du lägger till en teammedlem i posten.

Loggen för masstilldelningsbegäran visar detaljer för de poster som inte uppdateras.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en teammedlem till en postlista.

Ta bort en teammedlem från en lista över poster

1. Öppna listan över poster.
2. På listsidan klickar du på Meny och väljer sedan Masstilldela teammedlem.
3. På sidan Masstilldela teammedlem, klickar du på sökikonen (förstoringsglaset) för fältet Målanvändare.
4. I fönstret Sök efter en användare väljer du den användare som du vill ta bort från teamet.
5. Välj alternativknappen Ta bort.
6. Klicka på Tilldela.

   Sidan Kö för begäran om masstilldelning öppnas. Dina begäranden visas i sektionen Aktiva begäranden.

När din begäran har bearbetats meddelas du per e-post.

Användaren du väljer tas inte bort från en post om ett eller flera av följande är sant för posten:

- Användaren är ägare till posten.
- Både användaren och postens ägare är medlemmar av samma användargrupp.

- (Endast posttypen Kundämne) Användaren är säljare för posten, dvs. att användarens namn förekommer i fältet Säljare i posten.
- Din åtkomst till posten tillåter inte att du tar bort en teammedlem från posten.

Loggen för masstilldelningsbegäran visar detaljer för de poster som inte uppdateras.

Ändra primär anpassad bok för en post

Beroende på vilket postägarskapsläge din systemadministratör har konfigurerat för en posttyp, kan en post av den typen ha en primär anpassad bok associerad med posten istället för att ha en postägare. Du kan ändra den primära anpassade boken för en post. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

För att ändra den primära anpassade boken för en post

1. Klicka på ikonen Sök i bokfältet på detaljsidan för posten.
2. Hittade den anpassade boken som du vill associera med posten i sökfönstret och klicka sedan på Välj.

   Obs! Endast böcker som innehåller information kan associeras med en post.

   Den anpassade boken som tidigare var den primära boken på posten tas bort från den. Om du vill att den anpassade boken ska associeras med posten måste du lägga till gruppen i posten i avsnittet Grupp på detaljsidan Post.

Obs! Du kan inte redigera den primära kryssrutan på en anpassad bokpost i sektionen Bokrelaterad information på en postdetaljsida.

Uppdatera grupper av poster

Många posttyper på högsta nivå stöder funktionen Massuppdatering, vilket gör att du kan uppdatera fältvärden för en grupp med poster samtidigt. Du kanske till exempel vill byta ägare för en bunt poster till en annan anställd. Gör det genom att uppdatera en grupp poster.

Obs! Vissa posttyper som är specifika för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition stöder inte funktionen Massuppdatering, däribland posttyperna för meddelandesvar, meddelandeplan, objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan, granskningsrapport för lager, lagerperiod, friskrivningsklausul för prov, provtransaktion och transaktionsobjekt.

För de posttyper som stöder funktionen Massuppdatering kan du uppdatera värden för upp till 100 poster samtidigt. Om det finns fler än 100 poster i listan upprepar du uppgiften tills alla poster har uppdaterats. Du kan också förfina listan på så sätt att bara poster du vill uppdatera visas i listan.

När du uppdaterar grupper av poster bör du tänka på följande:

- Om du vill uppdatera en grupp med poster måste din användarroll ha minst en av följande behörigheter: Massuppdatera valfritt fält eller Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten. Om din användarroll inte har minst en av de här behörigheterna kan du inte använda funktionen Massuppdatering.

  Om din användarroll har behörigheten Massuppdatera redigerbara fält som är tillgängliga i sidlayouten och inte har behörigheten Massuppdatera valfritt fält kan du bara uppdatera ett begränsat antal fält via funktionen Massuppdatera. Du kan bara uppdatera de fält som du har redigeringsbehörighet till i detaljsidlayouten som har tilldelats din användarroll för posttypen. För posttyper som har en dynamisk layout kan du bara uppdatera fälten för en post som du har redigeringsbehörighet till i detaljsidlayouten för posten i fråga.

  Om din användarroll har behörigheten Massuppdatera valfritt fält är den uppsättning med fält som du kan uppdatera via funktionen Massuppdatera inte begränsad. Det gäller oavsett om din användarroll också har behörigheten Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten, och oavsett om detaljsideslayouten är statisk eller dynamisk.

Obs! Vissa systemfält är alltid skrivskyddade och kan bara uppdateras av Oracle CRM On Demand. Exempel på fält som alltid är skrivskyddade är fältet Skapad och fältet Skapad: Datum, som båda är tillgängliga för många posttyper.

- Om detaljsidlayouten som tilldelats din användarroll för den posttyp som du uppdaterar är en dynamisk layout, kan vissa fält vara obligatoriska för vissa poster i listan, men inte för andra poster. På samma sätt kan vissa fält vara redigerbara för vissa poster i listan, och skrivskyddade för andra poster. Om du ändrar värdet i fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten i samband med en massuppdatering kan det dessutom hända att vissa fält som inte var obligatoriska blir obligatoriska, och vissa fält som tidigare var redigerbara kan bli skrivskyddade. Massuppdateringen misslyckas för en post i följande fall:
  - Om du uppdaterar ett fält som är obligatoriskt i layouten för posten till ett null-värde.
  - Om du uppdaterar ett fält som är skrivskyddat i layouten för posten.
- Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. Om du vill att sannolikhetsprocenten för affärsmöjligheterna ska ändras när säljsteget uppdateras måste du först ändra säljsteget på varje post individuellt eller via webbtjänster. Information om webbtjänsterna finns i Integration av webbtjänster (på sidan 1843).
- Du kan inte uppdatera enskilda adressfält i poster, t.ex. konton, kontakter, kundämnen osv., med hjälp av funktionen Massuppdatera. Om företaget använder delade adresser kan du däremot uppdatera fälten i adressposter på högsta nivå. Mer information om delade adresser finns i Adresser och Dela adresser mellan posterna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner (finns Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter på sidan 346).

Obs! Du kan använda funktionen Massuppdatera för att uppdatera värdena i fält i en grupp med produktintäktsposter som är länkade till en affärsmöjlighet på samma gång. Mer information om hur du uppdaterar värden i en grupp med intäktsposter för en affärsmöjlighetprodukt finns i Länka produkter till affärsmöjligheter (finns Linking Products to Opportunities på sidan 316).

Innan du börjar:

- Skapa eventuellt en lista för posterna du vill uppdatera. Information om hur du skapar och använder listor finns i Arbeta med listor (på sidan 124).
- Om du vill uppdatera en grupp med poster måste din användarroll ha minst en av följande behörigheter: Massuppdatera valfritt fält eller Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten.
- Mer information om värdena som du kan välja när du uppdaterar fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposter finns i Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen (på sidan 326).

I nedanstående procedur beskrivs hur du uppdaterar markerade poster i en lista.

Så här uppdaterar du markerade poster i en lista

1. Öppna listan med de poster som du vill uppdatera.

   Obs! När du använder massuppdateringsfunktionen kan du bara uppdatera de poster som visas på listsidan. Om du till exempel bara visar tio poster på listsidan, kan du bara uppdatera dessa tio poster. Du kan visa högst 100 poster på listsidan.

2. Sortera eventuellt listan på så sätt att de poster som du vill uppdatera visas högst upp i listan.

   Tips! Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.

3. Klicka på Meny på postlistsidan och välj Massuppdatera.
4. I steg 1 avmarkerar du kryssrutan för poster du inte vill uppdatera och sedan klickar du på Nästa.

   Obs! Som standard är kryssrutan markerad för alla poster som du har redigeringsåtkomst till. Om du inte har redigeringsåtkomst till en post är kryssrutan för den posten avmarkerad, och du kan inte markera den.

5 I steg 2 markerar du fälten du vill uppdatera och sedan anger du nya värden i fälten.

Du kan välja upp till fem fält som du vill uppdatera med till nya värden. För att ta bort befintliga värden från ett fält lämnar du kolumnen Värde tom i steg 2.

6 Klicka på Slutför.

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 (på sidan 154).

NOTE: For information about what happens when you merge divisions, see About Merging Divisions and Deleting Divisions (finns Sammanslagning och borttagning av avdelningar på sidan 1175).

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 (finns Kontofält: Förbereda import på sidan 1668), Contact Fields: Import Preparation (på sidan 1705), Dealer Fields: Import Preparation, and Partner Fields: Import Preparation (finns Partnerfält: Förbereda import på sidan 1786). 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 (finns Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster på sidan 155).

  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 (finns Sammanslagning och borttagning av avdelningar på

sidan 1175), 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 (finns Hitta poster på sidan 74).
2. On the record Detail page, click the Merge button.
3. In Step 1, click the Lookup icon, and select the first duplicate record.
4. (Optional) To select an additional duplicate record, click the plus icon (+) and then click the Lookup icon.

   You can select a maximum of four duplicate records for the merge operation in addition to the primary record.
5. In Step 2, review the values for each record, and select the values to save with the record.

   The Value to Save column displays the values from the primary record by default.
6. In Step 3, if you want the books that are linked to the duplicate records to also be linked to the primary record when the records are merged, then select the check box.

   NOTE: Step 3 appears only if the Enable Merge of Duplicate Record's Books check box is selected on the company profile. If Step 3 does not appear, or if you do not select the check box in Step 3, then any books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record when the records are

merged. For more information, see About Retaining Linked Custom Books When Merging Records (finns Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster på sidan 155).

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

Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster

När du slår samman två eller fler poster bevaras alltid alla anpassade böcker som är länkade till den primära posten, men de anpassade böcker som är länkade till dubblettposterna länkas inte automatiskt till den primära posten. Detta innebär att om en användare har åtkomst till en dubblettpost via medlemskap i en anpassad bok som är länkad till dubblettposten, och användaren inte har åtkomst till dubblettposten eller den primära posten via någon annan komponent med kontrollerad åtkomst, så kommer användaren inte att ha åtkomst till den primära posten efter att posterna slagits samman, såvida du inte manuellt länkar den relevanta boken till den primära posten efter sammanslagningen av posterna.

Men om din administratör markerar kryssrutan Aktivera sammanslagning för den duplicerade postens böcker i företagets profil kan du, när du slår samman två eller fler poster, i ett extra steg i sammanslagningsåtgärden välja att länka de anpassade böckerna från dubblettposterna till den primära posten.

Postägarskapslägen och sammanslagning av poster

Om du väljer att länka de anpassade böckerna från dubblettposterna till den primära posten när du slår samman två eller fler poster avgör det postägarskapsläge som konfigurerats för posttypen vilka anpassade böcker som länkas till den primära posten efter sammanslagningen av posterna, enligt beskrivningen i de följande avsnitten.

Användarläge

Om posttypen konfigureras i användarläge händer följande efter sammanslagningen av posterna:

- Fältet Bok i den primära posten visar användarboken för ägaren till den primära posten.
- Alla anpassade böcker som var länkade till dubblettposterna länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Alla anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Länkarna till de anpassade böckerna tas inte bort från dubblettposterna. Om du återställer en borttagen dubblettpost är de anpassade böckerna fortfarande länkade till posten.

Bokläge

Om posttypen konfigureras i bokläge händer följande efter sammanslagningen av posterna:

- Den anpassade bok som du väljer i fältet Bok i steg 2 i sammanslagningsåtgärden blir den primära boken för den primära posten. Om du väljer boken från den primära posten länkas den primära boken från var och en av dubblettposterna till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida. Om du däremot väljer en bok från en dubblettpost som den primära boken länkas inte den bok som var den primära boken för den primära posten automatiskt till den primära posten.
- Alla anpassade böcker som var länkade till dubblettposterna länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Alla icke-primära anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Länkarna till de anpassade böckerna tas inte bort från dubblettposterna. Om du återställer en borttagen dubblettpost är de anpassade böckerna fortfarande länkade till posten.

Blandat läge

Om posttypen konfigureras i blandat läge händer följande efter sammanslagningen av posterna:

- Om den primära posten och dubblettposten har tilldelats en ägare är beteendet detsamma som beteendet när posttypen har konfigurerats i användarläge.
- Om den primära posten och dubblettposten har tilldelats en primär anpassad bok är beteendet detsamma som beteendet när posttypen har konfigurerats i bokläge.
- Om den primära posten har tilldelats en ägare, och om en eller fler dubblettposter har tilldelats en primär anpassad bok, händer följande när posterna har slagits samman:
  - Den anpassade bok som du väljer i fältet Bok i steg 2 visas i fältet Bok i den primära posten efter sammanslagningen av posterna. Om du väljer en anpassad bok från en dubblettpost blir den anpassade boken den primära boken för den primära posten och fältet Ägare i den primära posten fylls inte i.

    Om du väljer användarboken från den primära posten, eller en användarbok från en dubblettpost, blir den användaren den primära postens ägare och fältet Bok i den primära posten visar användarboken för ägaren av den primära posten. Den primära posten har ingen primär anpassad bok som är tilldelad till den.
  - Alla anpassade böcker som var länkade till dubblettposterna, inklusive en anpassad bok som var den primära boken i en dubblettpost, länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
  - Alla anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
- Om den primära posten har tilldelats en primär anpassad bok, och om en eller flera dubblettposter har tilldelats en ägare, händer följande:
  - Den anpassade bok som du väljer i fältet Bok i steg 2 visas i fältet Bok i den primära posten efter sammanslagningen av posterna. Om du väljer den primära anpassade boken från den primära posten, eller en anpassad bok från en dubblettpost, blir den anpassade boken den primära anpassade boken för den primära posten och fältet Ägare i den primära posten fylls inte i.

    Om du väljer en användarbok från en dubblettpost blir den användaren ägare till den primära posten och fältet Bok i den primära posten visar användarboken för den användaren. Den primära posten har ingen primär anpassad bok efter sammanslagningen av posterna. Den anpassade bok som var den primära boken för den primära posten länkas inte automatiskt till den primära posten efter sammanslagningen av posterna.
  - Alla anpassade böcker som var länkade till dubblettposterna länkas till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
  - Alla icke-primära anpassade böcker som var länkade till den primära posten fortsätter vara länkade till den primära posten i sektionen Bokrelaterad information på den primära postens detaljsida.
  - Länkarna till de anpassade böckerna tas inte bort från dubblettposterna. Om du återställer en borttagen dubblettpost är de anpassade böckerna fortfarande länkade till posten.

Om informationen i länkarna till anpassade böcker

Om en anpassad bok är länkad till både den primära posten och en dubblettpost före sammanslagningen av posterna bevaras informationen i länken till boken från den primära posten efter sammanslagningen av posterna, inklusive inställningen i kryssrutan Automatisk associering. Om en anpassad bok är länkad till en dubblettpost och inte till den primära posten före sammanslagningen av posterna händer följande när den anpassade boken länkas till den primära posten efter sammanslagningen av posterna:

- Kryssrutan Automatisk associering i länken till den primära posten markeras inte, även om kryssrutan Automatisk associering var markerad i länken till den duplicerade posten.
- Fälten Startdatum och Slutdatum i länken till den primära posten fylls i med informationen i motsvarande fält i länken till den duplicerade posten, eller lämnas tomma om de inte var ifyllda i länken till den duplicerade posten.

Se även

Mer information om postägarskapslägen finns i följande avsnitt:

- Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47)

Lägga till anteckningar

För posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du lägga till en anteckning på två sätt:

- Genom att klicka på anteckningsikonen längst upp till höger på detaljsidan för post. Alternativet är tillgängligt om meddelandecentret är aktiverat för ditt företag. Med den här metoden kan du lägga till anteckningar i en lista av anteckningar för posten, samt prenumerera på anteckningar som läggs till i posten.
- Genom att klicka på Ny i sektionen Anteckningar.

Om företagsadministratören har gjort meddelandeikonen tillgänglig är sektionen Anteckningar för det mesta inte tillgänglig. Om sektionen Anteckningar finns så kommer även anteckningar som du lägger till i anteckningslistan att läggas till i sektionen Anteckningar.

Mer information om meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 43). Mer information om användning av anteckningslistan finns i Arbeta med listan över anteckningar (finns Arbeta med en lista över anteckningar på sidan 159).

Vilken metod som används för att skapa en anteckning har ingen betydelse för åtkomstbehörigheten till anteckningen.

Så här lägger du till en anteckning med hjälp av anteckningsikonen

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.
3. Klicka på Ny anteckning.
4. I den översta raden för anteckningen fyller du i ämnet.
5. Markera kryssrutan Privat om du vill förhindra att andra personer kan se anteckningen.

   Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns i Sidan Anteckning, redigera (på sidan 158).
6. Klicka på Spara.

Så här lägger du till en anteckning i sektionen Anteckningar

1. Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan rullar du ned till sektionen Anteckningar och klickar på Ny i namnlisten Anteckningar.

3 Fyll i fältet Ämne och (valfritt) fältet Beskrivning på sidan Anteckning, redigera.

Obs! Beroende på din företagskonfiguration är det möjligt att det finns en HTML-redigerare för fältet Beskrivning. Mer information finns i Om HTML-redigeraren (finns About the HTML Editor på sidan 61).

4 För att förhindra att andra personer kan se anteckningen väljer du Privat.

Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns i Sidan Anteckning, redigera (på sidan 158).

5 Spara posten.

Sidan Anteckning, redigera

På sidan Anteckning, redigera kan du lägga till en anteckning i en post eller uppdatera information i en befintlig anteckning. På sidan visas alla fält som finns för en anteckningspost. I följande tabell beskrivs fälten på sidan Anteckning, redigera.

Fält	Beskrivning
Ämne	Ett obligatoriskt textfält där du anger en kort beskrivning av innehållet i eller syftet med anteckningen.
Privat	Om du själv har skapat anteckningen fungerar kryssrutan Privat så här: ■ Om du inte markerar kryssrutan Privat, eller om du avmarkerar kryssrutan, kan alla med åtkomst till posten se anteckningen i posten. ■ Om du markerar kryssrutan Privat visas inte anteckningen för andra användare som standard, även om den är länkad till en post som kan visas av andra. Anteckningen kan dock ändå visas för vissa användare. Användare vars användarroller har behörigheten Visa privata anteckningar kan visa alla anteckningar där kryssrutan Privat är markerad, oavsett vem som äger anteckningen. Behörigheten Visa privata anteckningar medger inte att användaren kan uppdatera eller ta bort en anteckning där kryssrutan Privat är markerad och som ägs av en annan användare. Vanligtvis beviljas behörigheten Visa privata anteckningar endast till företagsadministratörer. Om du markerar kryssrutan Privat för en anteckning som du inte själv har skapat kan anteckningen endast visas av den som har skapat den och användare med behörigheten Visa privata anteckningar när du har sparat ändringarna. Varken du eller några andra användare kommer att kunna se anteckningen. Ditt namn visas dock i fältet Ägare för posten.
Beskrivning	Innehållet i anteckningen. Maximalt antal tecken som anteckningen får innehålla är 16 350. **Obs!** Olika begränsningar gäller när du importerar anteckningar till Oracle CRM On Demand (se Fält för Anteckning: Förbereda import (på sidan 1773)). Beroende på din företagskonfiguration är det möjligt att det finns en HTML-redigerare för fältet Beskrivning. Mer information finns i Om HTML-redigeraren (finns About the HTML Editor på sidan 61).

Sidan Anteckning (lista)

På sidan Anteckning visas alla anteckningar som finns kopplade till en post. I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Anteckning:

Om du vill	Följer du dessa steg
Skapa en anteckning	Klicka på knappen Ny anteckning i namnlisten Anteckningar. Ange nödvändig information och spara posten.
Ta bort en anteckning	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en anteckning	Klicka på en kolumnrubrik om du vill sortera data för den kolumnen. Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du klicka på rubriken för ärendekolumnen och sedan klicka på en bokstav i alfabetsfältet för att söka efter meddelanden med ärenden som börjar med den bokstaven. För anteckningar som börjar med siffror klickar du på 0-9. **Obs!** De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en anteckning	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. Uppdatera informationen på sidan Anteckning, redigera och spara sedan posten. Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du även redigera de fält som visas på sidan Anteckning.
Markera en anteckning som privat	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. På sidan Anteckning, redigera markerar du kryssrutan Privat. Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du även markera kryssrutan Privat på sidan Anteckning. **Obs!** Vissa användare har tillgång till anteckningar som ägs av andra användare, även om kryssrutan Privat är markerad. Mer information om hur kryssrutan Privat styr åtkomsten till anteckningen finns på sidan Anteckning, redigera (på sidan 158).
Visa anteckningsdetaljer	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill visa. Granska anteckningsdetaljerna på sidan Anteckning, redigera.

Arbeta med en lista över anteckningar

Om den här funktionen är aktiverad för ditt företag finns det på posternas detaljsidor en anteckningsikon längst upp till höger. Numret bredvid anteckningsikonen anger hur många anteckningar som bifogats posten.

När du klickar på anteckningsikonen visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av anteckningstexten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Följer du dessa steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden, skriv din anteckning och klicka på Spara. Anteckningen skickas till meddelandecentret för alla användare som prenumererar på posten. Från meddelandecentret kan användarna, genom att klicka på en länk i anteckningen, navigera till posten.
Prenumerera på postanteckningar	Klicka på Prenumerera. Mer information finns i Prenumerera på anteckningar (på sidan 160).
Ta bort en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas anteckningen bort från meddelandecentret och detaljsidorna för posten.
Visa detaljer om en användare som skickat en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Prenumerera på anteckningar

Du kan prenumerera på anteckningar som läggs till en post så att anteckningen skickas till ditt meddelandecenter när någon lägger till en anteckning i posten. Du kan prenumerera på anteckningar för vilken post som helst som du har åtkomst till.

Från meddelandecentret kan du klicka på en länk i en anteckning för en post och navigera till posten.

Mer information om meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 43).

Så här prenumererar du på en post:

1. Välj posten.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.
3. Klicka på knappen Prenumerera.

   Knappens namn ändras till Avsluta prenumeration. Du kan avbryta prenumerationen genom att klicka på knappen Avsluta prenumeration.

Skicka anteckningar till andra användare

Du kan skicka en anteckning till andra användare genom att klicka på en anteckningsikon som visas bredvid en användares namn i applikationen. Anteckningen skickas till användarens meddelandecenter.

Du kan använda den här funktionen med fälten som är associerade med ett användarnamn, t.ex. Förnamn, Ägare, Skapad av och Ändrad av. Dessa fält visas på detaljsidor, i listor och på andra platser i applikationen.

Från meddelandecentret kan du svara på anteckningar från andra användare.

Du kan lägga till användarposter till Favoritposter i aktivitetsfältet. På så sätt har du snabb åtkomst till användare som du ofta skickar meddelanden till.

Mer information om hur du använder meddelandecentret finns i Arbeta med meddelandecenter (på sidan 43).

Så här skickar du en anteckning till en annan användare

1. Flytta pekaren över fältet som är associerat med användarnamnet så att anteckningsikonen visas.
2. Klicka på anteckningsikonen
3. Skriv anteckningen och klicka på Spara.

Arbeta med bilagor

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar din användarroll och åtkomstprofiler kan du eventuellt bifoga filer (och i en del fall URL:er) till olika posttyper. Instruktioner om hur du bifogar filer finns i följande avsnitt:

- Instruktioner om hur du bifogar filer och URL:er via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163).
- Instruktioner om hur du bifogar filer till poster som stöder bilagefält finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166).

En lista över posttyperna som stöder det förinställda bilagerelaterade objektet och en lista över posttyperna som stöder bilagefält finns i Om bilagor (på sidan 161).

Se även

I följande avsnitt finns mer information om bilagor:

- Om bilagor (på sidan 161)
- Bilagerelaterade objekt (på sidan 165)
- Sidan Bilagelista (på sidan 166)

Om bilagor

Beroende på posttyp och hur företagsadministratören har ställt in Oracle CRM On Demand kan du koppla filer till poster på följande sätt:

- Via det bilagerelaterade objektet i överordnade poster
- Via bilagefält

Om det bilagerelaterade objektet

I vissa posttyper kan företagsadministratören lägga till det relaterade objektet för förinställda bilagor i postsidelayouten. Sedan kan du länka flera bilagor till en överordnad post. En bilaga som länkas till en överordnad post på detta sätt kan innehålla en fil eller en URL.

Följande posttyper stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassade objekt 01, 02 och 03
- Återförsäljare
- Händelse
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner

- Medlemskap i program
- Serviceärende
- Lösning

Det går också att länka bilagor till aviseringsposter och säljstegsposter.

Mer information om hur du kopplar filer och URL:er till poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i följande avsnitt:

- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Bilagerelaterade objekt (på sidan 165)
- Sidan Bilagelista (på sidan 166)

Om bilagefält

I posttyperna nedan kan du bifoga en fil med en post via bilagefält. Beroende på hur företagsadministratören har ställt in din sidlayout visas bilagefälten i följande posttyper:

- Anpassade objekt 1, 2, 3, 4 och högre

  Obs! Företagsadministratören kan också ange att posttyperna Anpassade objekt ska vara relaterade objekt i andra posttyper. Om bilagefälten är tillgängliga i den relaterade Anpassade objekt-posttypen kan du bifoga en fil med varje relaterad post. En sådan konfiguration gör att du kan länka flera filer till en överordnad post. Mer information finns i Om bilagekonfigureringar (finns Om bilagekonfigurationer på sidan 1361).

- Lagerkontrollrapport
- Provtransaktion
- Signatur

Följande posttyper stöder också bilagefält. De kan emellertid bara användas som relaterade objekt enligt följande:

- Ackrediteringsbilaga

  Posttypen Ackrediteringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ackreditering.
- Ansökningsbilaga

  Posttypen Ansökningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ansökning.
- Affärsplansbilaga

  Posttypen Affärsplansbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Affärsplan.
- Certifieringsbilaga

  Posttypen Certifieringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Certifiering.
- Kursbilaga

  Posttypen Kursbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Kurs.
- Examensbilaga

  Posttypen Examensbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Examen.
- Bilaga för finansieringsbegäran

  Posttypen Bilaga för finansieringsbegäran kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Finansieringsbegäran.
- Målbilaga

  Posttypen Målsättningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Målsättning.
- Bilaga för partnerprogram

  Posttypen Bilaga för partnerprogram kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Partnerprogram.
- Försäkringsbilaga

  Posttypen Försäkringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Försäkring.

- Bilaga för begäran om särskild prissättning

  Posttypen Bilaga för begäran om särskild prissättning kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Begäran om särskild prissättning.

Vissa av posttyperna är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition och finns eventuellt inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Mer information om hur du bifogar filer med poster via bilagefält finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166).

Bifoga filer och webbadresser till poster

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagor (på sidan 161).

I posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor kan du bifoga filer och webbadresser till en överordnad post. När en fil eller en adress har bifogats till en post kan du:

- Visa bilagan
- välja en annan bilaga
- uppdatera filinnehållet i en bilaga och ersätta den tidigare bilagan med den reviderade versionen.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.

  Obs! När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan dock kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen ett filtillägg som .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.

- Filnamnet kan innehålla alla tecken som stöds för användning i filnamn i Microsoft Windows.
- Vad gäller filer som laddas upp som bilagor till poster via den förkonfigurerade sektionen med relaterad information för bilagor kan du inte ladda upp två filer med samma filnamn som bilagor till samma överordnade post. Alla fotografier som laddas upp från mobila enheter som använder iOS-operativsystemet får dock samma namn av den mobila enheten. I syfte att säkerställa unika filnamn i den uppsättning bilagor som är kopplad till en överordnad post lägger Oracle CRM On Demand till aktuell tidsstämpel i slutet av filnamnet på alla sådana filer. Det betyder att om du laddar upp samma fil som bilaga mer än en gång från en mobil enhet som använder iOS-operativsystemet läggs filen till som bilaga varje gång du laddar upp den, men filnamnen på bilagorna i Oracle CRM On Demand blir olika.
- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
  - Komprimera filen så att den blir mindre.
  - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
  - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

Så här bifogar du en fil eller en webbadress till en post

1. Välj posten som du vill bifoga filen eller webbadressen till.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Lägg till bilagor eller Lägg till webbadress i namnlisten.

Obs! Om du vill att användarna ska komma åt filen via en offentlig server klickar du på Lägg till URL istället för på Lägg till bilaga. Sedan följer du proceduren för att lägga till en webbadressbilaga och inte en filbilaga.

3 Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:

- Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen Bläddra bredvid fältet Fil och väljer filen. När du har markerat filen innehåller fältet Bilaga som standard namnet på filen utan filnamnstillägget. Om du vill använda ett annat namn som visningsnamnet som identifierar filbilagan, ändrar du värdet i fältet Bilaga.

  Obs! Om du använder en enhet med en version av iOS-operativsystemet som stöds för användning med Oracle CRM On Demand är alternativet för att ta ett fotografi eller göra en video också tillgängligt. När du har tagit fotot eller gjort videon laddas det/den automatiskt upp till Oracle CRM On Demand som en bilaga.

- Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i webbadressen (till exempel: www.crmondemand.com) i fältet Webbadress och ett visningsnamn som identifierar filbilagan i fältet Bilaga. Webbadressen får bestå av högst 1999 tecken.

  Om textsträngen som du skriver i URL-fältet inleds med http:// eller https://, kanske texten automatiskt konverteras till en länk när fältvärdet sparas. Kryssrutan Konvertera textvärden för webbadressen till länkar som finns i företagsprofilen bestämmer hur texten i URL-fältet beter sig, enligt följande:

  - Om kryssrutan i företagsprofilen är markerad konverteras texten automatiskt till en länk när fältvärdet sparas.
  - Om kryssrutan inte är markerad konverteras texten inte till en länk.

  Obs! Om du har lagt en filbilaga på en allmän server fyller i du i webbadressen och filnamnet enligt direktivet file: så här: file:////*<dator_namn>*/*<katalog>*/*<fil_namn>*, med fem snedstreck efter file:. Exempel: file:////scdept/attachments/products.xls. Information om webbläsarens stöd för det lokala filsystemet och sökvägar med protokollet file: finns i dokumentationen till webbläsaren.

4 På sidan Redigera bilaga:

- Om du vill lägga till ytterligare en bilaga av samma typ (fil eller URL) ska du klicka på Spara och skapa ny.
- Om du har lagt till alla bilagor av denna typ ska du klicka på Spara.

Så här visar du en bilaga

1 Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Visa på lämplig rad.

Så här väljer du en annan bilaga

1 Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på länken Bilaga för bilagan som du vill ersätta.

3 Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:

- Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen Bläddra och väljer den nya filen. När du har markerat den nya filen uppdateras fältet Bilaga automatiskt till att visa namnet på den nya filen utan filnamnstillägget. Uppdatera fältet Bilaga, om det behövs.
- Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i den nya webbadressen i fältet Webbadress och uppdaterar fältet Bilaga, om det behövs.

4 Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

Tips! Om du vill verifiera att du har angett rätt bilageinformation kan du klicka på länken Tillbaka tills du kommer tillbaka till den ursprungliga postdetaljsidan. Granska sedan den nya bilageposten i sektionen Bilagor.

Så här uppdaterar du en filbilaga

1. Öppna bilagan från dess ursprungliga plats, men inte inifrån Oracle CRM On Demand.
2. Redigera filen och spara den lokalt, till exempel på din hårddisk.
3. Logga in i Oracle CRM On Demand.
4. Välj posten som du vill bifoga den uppdaterade filen till.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
5. På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Ersätt på filbilagans rad.
6. Välj den uppdaterade filen i fönstret Ersätt bilaga och klicka på Spara.

Bilagerelaterade objekt

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagor (på sidan 161).

I tabellen nedan beskrivs fältinformation för en fil eller webbadress som du bifogar som ett relaterat objekt till en post. En del fält visas på detaljsidorna för posttypen du bifogar filen till, andra fält visas på redigeringssidan för bilagan.

Granska informationen i tabellen nedan för att kontrollera att din fil uppfyller kraven avseende filstorlek och filtyp.

Fält	Beskrivning
Arkiv	För en filbilaga visas namnet på och sökvägen till den bifogade filen i det här fältet.
Bilaga	Namnet du vill använda för att identifiera filen eller webbadressen. När du laddar upp en fil som en bilaga innehåller fältet Bilaga som standard namnet på filen utan filnamnstillägget, men du kan ändra namnet.
Storlek (i byte)	För en filbilaga: filstorleken. Filstorleken måste vara mindre än 20 MB. Om bilagan är en webbadress visas värdet 2 kB som standard i fältet Storlek.
Typ	För en filbilaga visas filbilagans filtyp, t.ex. .doc för ett Microsoft Word-dokument, i det här fältet. Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga filer med tillägget .exe i applikationen. För en webbadressbilaga visas webbadress.
URL	För en webbadressbilaga visas den fullständiga webbadressen i det här fältet. Webbadressen får bestå av högst 1999 tecken.
Skapad av	Aliaset för personen som först bifogar filen till posten. Värdet genereras i systemet.
Ändrad av	Namnet på personen som uppdaterar posten, följt av datumet och tidpunkten då posten uppdateras. Värdet genereras i systemet.

Sidan Bilagelista

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagor (på sidan 161).

På listsidan för bilagor visas alla filer och URL:er som är bifogade till en post. Du går till listsidan för bilagor genom att klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Bilagor i huvudposten.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från listsidan för bilagor.

Om du vill	Följer du dessa steg
Bifoga en fil till posten	I namnlisten Bilagor klickar du på knappen Lägg till bilaga. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Bifoga en webbadress till posten	I namnlisten Bilagor klickar du på knappen Lägg till webbadress. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Ta bort en bilaga	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en bilaga	Klicka på kolumnrubriken Bilaga om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För bilagenamn som börjar med siffror klickar du på 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Välj en annan bilaga att byta ut den aktuella mot	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill ändra. Välj en annan fil på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Sortera listan med bilagor	Klicka på den understrukna kolumnrubriken som du vill sortera på. Om kolumnrubriken inte är understruken kan du inte sortera på detta fält.
Visa bilagan	Klicka på länken Visa på raden för den post som du vill visa. Då öppnas filen eller så kommer du till webbadressen.

Bifoga filer till poster via bilagefält

Bilagefält stöds i posttyperna för anpassade objekt och i vissa posttyper som är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Med hjälp av bilagefälten kan du bifoga en enskild fil till en post. En lista över posttyper med stöd för bilagefält finns i Om bilagor (på sidan 161).

Företagsadministratören bestämmer om bilagefälten ska vara tillgängliga i sidlayouterna för din användarroll.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.

  Obs! När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan dock kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen ett filtillägg som .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.

- Filnamnet kan innehålla alla tecken som stöds för användning i filnamn i Microsoft Windows.
- Vad gäller filer som laddas upp som bilagor till poster via den förkonfigurerade sektionen med relaterad information för bilagor kan du inte ladda upp två filer med samma filnamn som bilagor till samma överordnade post. Alla fotografier som laddas upp från mobila enheter som använder iOS-operativsystemet får dock samma namn av den mobila enheten. I syfte att säkerställa unika filnamn i den uppsättning bilagor som är kopplad till en överordnad post lägger Oracle CRM On Demand till aktuell tidsstämpel i slutet av filnamnet på alla sådana filer. Det betyder att om du laddar upp samma fil som bilaga mer än en gång från en mobil enhet som använder iOS-operativsystemet läggs filen till som bilaga varje gång du laddar upp den, men filnamnen på bilagorna i Oracle CRM On Demand blir olika.
- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
  - Komprimera filen så att den blir mindre.
  - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
  - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

I proceduren nedan beskrivs hur du bifogar en fil till en post via bilagefält.

Så här bifogar du en fil till en post via bilagefält

1. Klicka på gemikonen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten som du vill bifoga filen till:

2. Rulla till filen du vill bifoga och välj den.

   Obs! Om du använder en enhet med en version av iOS-operativsystemet som stöds för användning med Oracle CRM On Demand är alternativet för att ta ett fotografi eller göra en video också tillgängligt. När du har tagit fotot eller gjort videon laddas det/den automatiskt upp till Oracle CRM On Demand som en bilaga.

3. Spara ändringarna.

Obs! Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar sidlayouten kan du eventuellt se fältet Bilaga: Filnamn och fältet Bilaga: Storlek (i byte) på sidan. Om de här fälten finns på sidan fylls de automatiskt i med filnamnet och filstorleken när du sparar posten. Du kan inte redigera fälten.

Du kan ta bort en bifogad fil från en post. När du tar bort filen tas den emellertid bort från Oracle CRM On Demand-databasen, och du kan inte återställa den från Oracle CRM On Demand.

Tips! Ladda ned filen på din lokala dator eller en annan server och spara den innan du tar bort den från posten.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en fil från en post.

Så här tar du bort en fil från en post

1. Klicka på X-ikonen bredvid fältet Bilaga på redigeringssidan för posten.

2 Bekräfta att du vill ta bort filen från posten.

Använda bedömningsskript

Om företagsadministratören ställer in bedömningsskript kan du använda skripten för att samla in information om din kund eller affärsmöjlighet. Information kan sedan mappas till den överordnade posten och användas i rapporter och analyser.

Applikationen tillåter tillgång till skript från följande posttyper:

- Konto (Kontogranskning)
- Aktivitet (aktivitetsbedömningar för ett säljbesök, en uppgift eller en bokning)
- Affärsplan (Affärsplansbedömningar)
- Kontakt (Undersökning av kundnöjdhet)
- Kundämne (Kundämnesskript)
- Målsättning (Målsättningsbedömning)
- Möjligheter (Bedömningar av affärsmöjligheter)
- Serviceärende (Undersökningar om samtalsskript och kundnöjdhet)

Företagsadministratören kan konfigurera filter för att hjälpa dig identifiera lämplig bedömning av en uppgift. Till exempel kan ett bedömningsskript för kundämne konfigureras med följande filter:

- Kontonivå = Guld
- Segment = Stort
- Region = Väst

När du sedan startar ett bedömningsskript från ett kundämne med motsvarande filterfältvärden listas rätt kvalificeringsskript för kundämne. När en bedömning har slutförts visas inte dataändringar som administratören sedan gör i mallskriptet i den slutförda bedömningsposten. Svarssektionen är det enda undantaget för den här regeln. Företagsadministratören kan ändra data i svarssektionen när som helst och ändringarna visas på bedömningsdetaljsidan när du arbetar dig genom mallfrågorna.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript (på sidan 1870).

Använda bedömningsskript

1 Välj posten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Rulla ned till sektionen Skript och klicka på Lägg till på postens Detalj-sida.

3 Om det behövs ska du välja skriptet i sökfönstret.

   Om endast ett skript uppfyller de kriterier företagsadministratören har definierat öppnas detta automatiskt. I annat fall måste du välja lämpligt skript i sökfönstret.

   Tips! Om du vill leta rätt på ett lämplig skript väljer du ett alternativ i listrutan och klickar på OK.

4 På skriptsidan ställer du frågor till kunden och fyller i information.

5 Klicka på Spara.

   Beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat skriptet kan följande inträffa:

   - En poäng beräknas och jämförs med en tröskel.
   - Beroende på om poängen ligger över eller under tröskelvärdet beräknas ett resultat.
   - Poängen, svaren på frågorna och resultatet mappas tillbaka till den överordnade posten.
   - Det senaste bedömningsdatumet fylls i.

Om borttagning och återställning av poster

När du tar bort en post eller en lista med poster sparas posterna under 30 dagar i området Borttagna poster. Under den tiden kan du återställa posterna. Efter 30 dagar tas emellertid de borttagna posterna bort för gott och kan inte längre hämtas tillbaka.

Obs! En lista över posttyperna som lagrats i området Borttagna objekt finns i Oracle Web Services On Demand Guide. Detta är tillgängligt via dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network.

Typer av borttagningsåtgärder

När du tar bort en post fastställs borttagningsåtgärderna som utförs på posten och dess relaterade poster utifrån posttyperna och relationerna mellan posterna. Typerna av borttagningsåtgärder är följande:

- **Direkt borttagning.** När du tar bort en post tas själva posten bort. Den här åtgärden kallas *direkt borttagning.*
- **Kaskadborttagning.** När du tar bort en post tas även postens underordnade poster, som inte är av en posttyp på toppnivå, bort. Detta gäller t.ex. anteckningar och bilagor. Den här åtgärden kallas *kaskadborttagning.*

  Följande undantag gäller:
  - En kaskadborttagning utförs inte på poster med verifikationskedjor när den överordnade posten tas bort.
  - En kaskadborttagning utförs inte på en underordnad adresspost om det gäller en delad adress.
- **Djup borttagning.** När du tar bort en post tas även, i vissa fall, några av postens underordnade poster av toppnivåtyp bort. Den här åtgärden kallas *djup borttagning.*

  När en djup borttagning utförs på en underordnad post sker följande:
  - En kaskadborttagning utförs på postens underordnade poster som inte är av posttyper på toppnivå, med undantag för posterna med verifikationskedjor och underordnade adressposter som innehåller delade adresser.
  - En djup borttagning utförs på några av postens underordnade poster som är av posttyper på toppnivå, beroende på vilka posttyper som det handlar om.

  I följande tabell visas posttyperna som en djup borttagning utförs på när en överordnad post tas bort. Bortsett från posttyperna som listats i den här tabellen lämnas alla övriga underordnade poster av toppnivåtyp orörda när den överordnade posten tas bort.

Överordnad posttyp	Posttyper som en djup borttagning utförs på
Konto	Tillgång Kundämne Affärsmöjlighet Fordon
Kontakt	Kundämne
Återförsäljare	Fordon
Affärsmöjlighet	Kundämne
Partner	Kundämne Affärsmöjlighet

Anta att du t.ex. har ett konto som har underordnade anteckningsposter, en underordnad post med anpassat objekt 04 och en underordnad affärsmöjlighetspost. Den underordnade affärsmöjlighetsposten har underordnade anteckningsposter, en underordnad post med anpassat objekt 05 och en underordnad kundämnespost. Om du tar bort kontoposten sker följande:

- En direkt borttagning utförs på kontoposten.
- En kaskadborttagning utförs på kontots underordnade anteckningsposter.
- Kontots underordnade post med anpassat objekt 04 lämnas orörd eftersom posttypen Anpassat objekt 04 är en posttyp på toppnivå och den har inte listats i tabellen över posttyper som en djup borttagning utförs på.
- En djup borttagning utförs på kontots underordnade affärsmöjlighetspost.

När en djup borttagning utförs på kontots underordnade affärsmöjlighet behandlas affärsmöjlighetens underordnade poster på följande sätt:

- En kaskadborttagning utförs på affärsmöjlighetens underordnade anteckningsposter.
- Affärsmöjlighetens underordnade post med anpassat objekt 05 lämnas orörd eftersom posttypen Anpassat objekt 05 är en posttyp på toppnivå och den har inte listats i tabellen över posttyper som en djup borttagning utförs på.
- En djup borttagning utförs på affärsmöjlighetens underordnade kundämnespost.

Om att ta bort postassociationer

När du tar bort en underordnad post som är länkad till en annan (överordnad) post tas informationen som associerar posterna med varandra inte bort i Oracle CRM On Demand. Associationsinformationen sparas så att associationerna mellan den återställda posten och eventuella poster som den tidigare var länkad till också kan återställas, om en borttagen post återställs senare. Men det är webbtjänstanropen, som frågar efter den överordnade posten, som returnerar associationsinformationen eftersom associationsinformationen för den borttagna underordnade posten sparas i den överordnade posten.

Om du vill ta bort en post samt informationen som associerar posten med en annan post bör du därför först ta bort associationen mellan posterna genom att bryta länken mellan dem. Om du t.ex. har en kontopost som är länkad till posten Anpassat objekt 01 och du vill ta bort kontot samt associationen mellan kontot och posten Anpassat objekt 01 ska du bryta länken mellan kontoposten och posten Anpassat objekt 01 innan du tar bort kontot. Men om du vid ett senare tillfälle återställer kontoposten återställs inte relationen mellan kontoposten och posten Anpassat objekt 01.

Mer information om borttagning av poster

Följande tabell innehåller mer information om borttagning av poster.

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Konto	Du kan inte ta bort ett konto om det är länkat till en affärsmöjlighet med säljsteget Avslutad/vunnen.
Aktivitet	Användare vilkas roller omfattar behörigheten Radera aktivitet kan radera aktiviteter som de inte äger eller aktiviteter som är markerad som privata. Normalt ges denna behörighet endast till företagsadministratören.
Adress	Om du återställer en borttagen adress måste du uppdatera inställningarna för Fakturering och Leverans. Det beror på att när Oracle CRM On Demand återställer adressposten återställs inte adressinställningarna till de ursprungliga värdena. Du måste justera dessa värden för att undvika att felaktig information skapas. Mer information om hur du raderar adresser finns i Radera delade adresser (på sidan 350).
Avdelning	Information om vad som händer när avdelningar tas bort finns i Sammanslagning och borttagning av avdelningar (på sidan 1175).

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Grupp	När du tar bort en grupp tas referensen till gruppen bort från posterna i gruppen och ägandet av respektive post övergår till den person som står angiven i fältet Ägare. Om processen omfattar ett stort antal poster kan det ta en stund att slutföra den. Under den tiden tillåts inte gruppmedlemmarna skapa nya poster.
Affärsmöjlighet	Du kan inte ta bort en affärsmöjlighet där fältet Säljsteg är inställt på Stängd eftersom den informationen används för historikrapportering.
Produkt	Du kan inte ta bort en produkt. Om du vill ta bort en produkt från listan över tillgängliga produkter som kan länkas till affärsmöjligheter eller länkas till konton som tillgångar kan företagsadministratörerna avmarkera kryssrutan Beställningsbar på sidan för produktredigering.
Produktkategori	En användare kan ta bort produktkategorier om användarens roll har behörighet att hantera innehåll. När en kategori tas bort upphör relationen mellan produkten och kategorin, men produkterna finns kvar.
Roll	En användare kan ta bort roller om användarens roll innefattar behörigheten Hantera roller och åtkomst. I stället för att sparas i 30 dagar tas borttagna roller bort omedelbart från systemet och kan inte återställas. Innan du tar bort en roll måste alla användare som är tilldelade den rollen tilldelas en annan roll. Annars går det inte att ta bort rollen.
Lösning	När du tar bort en lösning tas även lösningshistorikposterna bort. Om du anser att en lösning inte längre är användbar ändrar du statusen för lösningen till Inaktuell i stället för att ta bort lösningen om den en gång har varit länkad till ett serviceärende. På så sätt kan du hindra att kundtjänstpersonalen fortsätter använda lösningen, även om den finns kvar för historikändamål. Om du vill fastställa om lösningen har använts går du till sidan Lösningsdetalj och kontrollerar om det finns länkade poster i avsnittet Serviceärenden.
Distrikt	En användare vars roll har behörigheten att hantera distrikt har även rätt att ta bort distrikt. Distrikten kan tas bort oavsett om de är kopplade till andra distrikt, konton, affärsmöjligheter eller något annat. På sidan Distrikt, detalj visas företagsadministratören oavsett om distriktet har underordnade poster eller inte. Företagsadministratören kan söka efter konton, affärsmöjligheter osv. med hjälp av fältet Distrikt i sökkriterierna för att ta reda på om distriktet som ska tas bort är associerat med några poster.

Obs! Mer information om kopplade poster finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 253).

Borttagna poster

När du klickar på den globala länken Borttagna poster visas sidan Alla borttagna poster med samtliga poster som du har tagit bort. Om din användarroll har behörighet att återställa alla poster ser du även alla poster som har tagits bort för företaget.

En överordnad post visas i listan med borttagna poster, men länkade poster visas inte. Enda gången som en länkad post visas som en separat post är när du tar bort den länkade posten *innan* du tar bort den överordnade posten.

Om du t.ex. tar bort ett konto med tre länkade anteckningar visas inte anteckningsposterna i listan över borttagna poster. Om du däremot hade tagit bort en av de länkade anteckningarna innan du tog bort själva kontot skulle den anteckningen ha visats i listan över borttagna poster som en separat post.

När du återställer en post kommer även alla poster som var länkade till posten när den raderades att återställas med intakta relationer. Du bör alltid återställa den överordnade posten först. Om du försöker återställa en underordnad post först visas ett felmeddelande.

Du kan använda listan på sidan Alla borttagna poster för att leta efter borttagna poster. När du väljer en posttyp i listan inkluderas alla borttagna anteckningar och bilagor för poster av den typen samt alla borttagna poster av den typen. Regeln för länkade poster gäller dock fortfarande. Anteckningar och bilagor som har tagits bort tillsammans med en överordnad post visas inte i listan. Om du till exempel väljer Alla konton i listan visas alla kontoanteckningar och kontobilagor som har tagits bort separat från respektive överordnad post samt alla borttagna kontoposter.

Obs! Ett företag har lagringsutrymme för en begränsad mängd data. De poster som sparas under Borttagna poster räknas inte in i den mängden.

Om rad-id:n för borttagna objekt

När du tar bort en post får det borttagna objektet ett rad-id som inte är samma som rad-id:t för den ursprungliga posten. Men när du återställer posten återställs det ursprungliga rad-id:t för posten. Om du väljer alternativet att exportera alla fält när du exporterar en lista över borttagna objekt innehåller informationen som exporteras för varje borttagen post både rad-id:t som tilldelats till det borttagna objektet och det ursprungliga rad-id:t för posten. Mer information om hur du exporterar listor över poster finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).

Relaterat avsnitt

Instruktioner om hur du tar bort och återställer poster finns i följande avsnitt:

- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)

Ta bort och återställa poster

Du kan ta bort en post om du har rätt åtkomstnivå för att göra det. Beroende på vilka behörigheter som har aktiverats för din användarroll kan du eventuellt också utföra vissa eller alla av följande uppgifter:

- Ta bort en lista över poster.
- Återställa individuella poster som andra användare har tagit bort.
- Återställa en lista över poster som du har tagit bort.
- Återställa en lista över poster som en annan användare har tagit bort.

Varning! När du tar bort en post tas eventuellt några eller alla poster bort som är länkade till den borttagna posten.

Innan du börjar. Du bör läsa avsnittet Om borttagning och återställning av poster (på sidan 169). Det innehåller information om de länkade posterna som tas bort när en överordnad post tas bort, men också annan information om hur du tar bort och återställer poster.

Ta bort individuella poster

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en post från postdetaljsidan.

Så här tar du bort en post från en postdetaljsida

- Klicka på Ta bort på postdetaljsidan.

  Obs! Om du går till postdetaljsidan genom att borra ned från en listsida eller från en lista över relaterade poster i en överordnad post så går Oracle CRM On Demand tillbaka till den sida som du borrade ned ifrån efter borttagningen.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en post i en lista över poster.

Så här tar du bort en post i en lista över poster

- I raden för posten som du vill ta bort väljer du Ta bort på postnivåmenyn.

Ta bort listor över poster

Många posttyper på högsta nivå stöder funktionen för batchborttagning, vilket gör att du kan ta bort flera poster samtidigt från en listsida. Följande procedur beskriver hur du tar bort en postlista.

Obs! Vissa posttyper som är specifika för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition stöder inte funktionen för batchborttagning, däribland posttyperna för meddelandesvar, meddelandeplan, objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan, granskningsrapport för lager, lagerperiod, friskrivningsklausul för prov, provtransaktion och transaktionsobjekt.

Innan du börjar. Om du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll innehålla behörigheten Massborttagning och -återställning.

Så här tar du bort en lista med poster:

1. Öppna listan med de poster som du vill ta bort.

   Tips! Exportera listan innan du tar bort den. Om du exporterar listan kan du alltid importera informationen till Oracle CRM On Demand igen om du skulle råka ta bort några poster av misstag.

2. På postlistsidan klickar du på knappen Meny och väljer Massborttagning.
3. Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

   Sidan Kö för massborttagning och -återställning öppnas. Din begäran visas i sektionen Aktiva begäranden på sidan. När begäran har förberetts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig och alternativet Fortsätt blir tillgängligt i menyn på postnivå för begäran på sidan Kö för massborttagning och -återställning. Du kan alternativt lämna sidan Kö för massborttagning och -återställning så länge och sedan gå tillbaka till sidan senare för att slutföra borttagningen av listan över poster. Du kan när som helst gå tillbaka till sidan Kö för massborttagning och -återställning genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på länken Kö för massborttagning och -återställning på hemsidan för administration.
4. Klicka på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning i menyn på postnivå för begäran som du skickat.

   Obs! Om du inte klickar på Fortsätt tas posterna inte bort.

5. Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

   När åtgärden har slutförts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig.
6. Klicka på Visa borttagningsloggen, i posten för begäran i sektionen Bearbetade begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning, om du vill granska loggfilen för åtgärden.

Återställa individuella poster

Du kan återställa alla poster som du har tagit bort. Om din roll innehåller behörigheten Återställ alla poster kan du även visa posterna som andra användare har tagit bort, i området Borttagna objekt. Du kan sedan återställa dem. I följande procedur beskrivs hur du återställer en individuell post.

Innan du börjar. Om du vill utföra den här proceduren måste den globala länken Borttagna poster aktiveras för ditt tema.

Så här återställer du en individuell post

1 Klicka på den globala länken Borttagna poster.
2 Klicka på Återställ på den aktuella postens rad.

Obs! När du tar bort en post lagras posten under 30 dagar i området Borttagna objekt. Under den tiden kan du återställa posten. Men efter 30 dagar rensas den borttagna posten bort permanent och du kan därmed inte hämta posten. Mer information om området Borttagna objekt finns i Om borttagning och återställning av poster (på sidan 169).

Återställa borttagna listor över poster

Om du har tagit bort en lista över poster via alternativet Massborttagning på en listsida kan du återställa alla poster i den listan samtidigt. Om du har tagit bort en lista över poster via Webbtjänster och ställt in elementet AvailableForBatchRestore i begäran på sant kan du på liknande sätt återställa listan över poster. Om en webbtjänstbegäran tar bort både underordnade poster och överordnade poster har varje posttyp separata begärandeposter och du måste återställa listorna över underordnade poster och listan över överordnade poster separat.

Om din användarroll innehåller behörigheten Återställ alla poster kan du även återställa listorna över poster som andra användare har tagit bort.

Fältet Kanal i en post med borttagningsbegäran anger om borttagningsåtgärden utfördes interaktivt (dvs. via ett webbläsarfönster) eller via Webbtjänster.

I följande procedur beskrivs hur du återställer en borttagen lista över poster.

Innan du börjar. Om du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll innehålla behörigheten Massborttagning och -återställning.

Så här återställer du en borttagen lista över poster

1 Navigera till sidan Kö för massborttagning och -återställning på något av följande sätt:
   - Klicka på den globala länken Administration och sedan på Kö för massborttagning och -återställning.
   - På valfri postlistsida klickar du på knappen Meny och väljer Massåterställning.
   - Klicka på den globala länken Borttagna poster, klicka sedan på menyknappen på sidan Borttagna poster och välj Massåterställ.
2 På sidan Kö för massborttagning och -återställning i sektionen Bearbetade begäranden kan du söka efter begäran om massborttagning för listan som du vill återställa.

   Obs! När du tar bort en lista över poster lagras posterna under 30 dagar i området Borttagna objekt. Under den tiden kan du återställa posterna. Men efter 30 dagar rensas de borttagna posterna bort permanent och du kan därmed inte hämta posterna. Mer information om området Borttagna objekt finns i Om borttagning och återställning av poster (på sidan 169).

   Tips! Om en bearbetad begäran inte visas på sidan Kö för massborttagning och -återställning kan du expandera listan över begäranden genom att klicka på Visa fullständig lista.

3 Välj Återställ i menyn på postnivå för begäran.

   Begäran om massborttagning flyttas från listan över bearbetade begäranden till sektionen Aktiva begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning. När begäran har förberetts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig och alternativet Fortsätt blir tillgängligt i menyn på postnivå för begäran på sidan Kö för massborttagning och -återställning. Du kan alternativt lämna sidan Kö för massborttagning och -återställning så länge och sedan gå tillbaka till sidan senare för att slutföra återställningen av listan över

poster. Du kan när som helst gå tillbaka till sidan Kö för massborttagning och -återställning genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på länken Kö för massborttagning och -återställning på hemsidan för administration.

4 Klicka på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning i menyn på postnivå för begäran som du skickat.

Obs! Om du inte klickar på Fortsätt återställs inte posterna.

5 Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

När åtgärden har slutförts skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till dig.

6 Klicka på Visa återställningsloggen, i posten för begäran i sektionen Bearbetade begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning, om du vill granska loggfilen för åtgärden.

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 (på sidan 1310).

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 (finns Ändra layout på detaljsidor på sidan 748).

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.

Om dubbletter när du skapar poster

Om du skapar en post som redan finns visas varningar för flera posttyper i Oracle CRM On Demand. Den befintliga posten kan finnas i de aktuella företagsposterna. Om ett felmeddelande om dubblettfel visas avbryter du genereringen av posten, letar reda på den befintliga posten och uppdaterar den.

För följande posttyper söker inte Oracle CRM On Demand efter dubbla poster när du skapar en ny post via användargränssnittet:

- Aktivitet
- Kontointäkt
- Bedömning
- Kontakt
- Kontaktintäkt
- Anpassat objekt 1, 2, 3, 4 och högre
- Produktintäkt från affärsregistrering
- Hushåll
- Kundämne
- Anteckning
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ordning
- Beställningsobjekt
- Prov, friskrivningsklausul

  Obs! Endast en friskrivningsklausul för prov där friskrivningstypen är inställd på Global kan vara aktiv åt gången och endast en friskrivningsklausul för prov där friskrivningstypen är inställd på Flerspråkig kan vara aktiv för ett land åt gången.

- Begärda varuprover
- Objekt för begärda varuprover
- Produkt med särskild prissättning
- Begäran om särskild prissättning

Obs! Innan du lägger till en ny post söker du i listan med poster för att kontrollera att posten inte redan finns.

I tabellen nedan visas fälten som används när det undersöks om det finns en dubblett av en post när en post skapas via användargränssnittet.

Obs! Information om vad som kan orsaka postdubblering när poster importeras finns i Om postdubbletter och externa id:n (finns Om dubbletter och externa id:n på sidan 1642).

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Konto	Konto och Plats
Kontokonkurrent	Konkurrent

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Kontopartner	Partner
Adress	Adressnamn
Kontaktperson för möte	Kontaktperson
Mötesanvändare	Användarnamn
Bilagor	Filnamn
Affärsplan	Plan, Typ, Status och Period
Kampanj	Källkod
Kampanjmottagare	Kontakt
Avdelning	Avdelningsnamn
Händelse	Slutdatum och Namn
Mål	Målsättning, Typ, Status och Period
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet, Konto och Id för primär kontakt **Obs!** Id:t för primär kontakt är id:t för kontakten som du väljer i fältet Primär kontakt, efternamn.
Konkurrent för affärsmöjlighet	Konkurrent
Partner för affärsmöjlighet	Partner
Plankonto	Konto och affärsplan
Plankontakt	Kontakt och Affärsplan
Affärsmöjlighetsplan	Affärsplan och Affärsmöjlighet
Produkt	Produktnamn
Produktkategori	Kategorinamn
Serviceärende	Servicenummer **Obs!** Servicenumret skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Sociala medier	Unikt id **NOTE**: I Oracle CRM On Demand får fältet Unikt id automatiskt samma värde som postens rad-id.
Social profil	Författare, webbforum och kontakt
Lösning	Titel
Uppgiftskontakt	Kontaktperson
Uppgiftsanvändare	Användarnamn
Team	Användarnamn
Användare	Användar-id och Företagsinloggnings-id
Partnerrelationshantering	
Ackreditering	Ackrediteringsnamn
Ackrediteringsbegäran	Ackreditering, Partner och Begärandedatum
Applikation	Ansöknings-id **Obs!** Applikations id:t skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Certifiering	Certifieringsnamn
Certifieringsbegäran	Certifiering, Kontakt och Begärandedatum
Kurs	Kursnamn
Kursanmälningar	Kurs, Kandidat och Anmälningsdatum
Affärsregistrering	Namn och Huvudpartner
Examen	Examen
Examensregistrering	Examen, Kandidat, Ägare och Examensdatum
Fond	Fond-id **Obs!**: Fond-id:t får automatiskt postens rad-id i Oracle CRM On Demand.
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Partner	Partner och Ort
Partnerprogram	Partnerprogram, namn
Prislista	Prislista och Typ
Prislisterad	Prislista, Produkt och Typ
Biovetenskap	
Tilldelning	Tilldelningstyp, varuprov och ägare
Spärrad produkt	Produkt, kontakt
Lämplig tid för kontakt	Dag, Starttid, Sluttid, Adress och Kontakt, fullständigt namn
Kontakt, delstatslicens	Licensnummer och Kontakt, fullständigt namn
Tilldelning för vårdpersonalkontakt	Kontakt, produkt, tilldelningstyp och startdatum
Lagerkontrollrapport	Typ, Status, Orsak, Slutförandedatum, Lagerperiod och Ägare Användarinloggnings-id
Lagerperiod	Startdatum, Aktiv, Avstämt och Ägare
Meddelandesvar	Svar, Sluttid, Starttid, Sekvensnummer, Uppföljning och Lösnings-id
Meddelandeplan	Namn, Redovisning krävs, Låsningssekvens, Aktivera uppföljning, Status, Typ, Produkt och Ägare
Meddelandeplan, objekt	Redovisningsmeddelande, Sekvensnummer, Typ, Överordnad meddelandeplan och Lösning
Objektsrelationer för meddelandeplan	Typ, Överordnat objekt, meddelandeplan och Lösning
Specificerad produkt	Produktnamn och urvalslistan Indikation eller produktnamn med valet produkt och indikation
Produktindikation	Indikationsnamn och produktnamn
Kampanjartikelleveranser	Produkt

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Relaterad friskrivningsklausul	Rad-id för språk och prov, friskrivningsklausul **Obs!** Rad-id:t för prov, friskrivningsklausul har hämtats från den överordnade friskrivningsklausulen för prov.
Lämnat varuprov	Produkt med eller utan provparti **Obs!** Produkter med olika provpartinummer anses vara unika.
Provinventering	Lagerperiod och prov
Provparti	Partinummer och varuprov
Provtransaktion	Namn, Datum och Typ
Signatur	Signaturkontroll och Aktivitet
Transaktionsobjekt	Radnummer, transaktionsnummer och varuprov
Förmögenhetsförvaltning	
Finansiellt konto	Finansiellt konto
Innehavare av finansiellt konto	Affärskonto, Innehavare av finansiellt konto och Roll
Innehav på finansiellt konto	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Innehavare av finansiellt konto
Ekonomiplan	Finansiellt konto, Ekonomiplan och Typ
Finansiell produkt	Finansiell produkt
Finansiell transaktion	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Transaktions-id
Portfölj	Kontonummer och Produkt
Försäkring	
Mäklarprofil	Partner, Mäklarprofil, år och Mäklarprofil.
Krav	Kravnummer och Försäkringsvillkor
Försäkringsskydd	Försäkring, Täckning och Försäkringsvillkor
Skada	Kravnummer, Försäkringsegendom och Skadenamn
Försäkringsegendom	Typ, Försäkringsvillkor och Sekvensnummer

Poster av den här typen	Är dubbletter om alla dessa fält är lika
Inblandad part	Kravnummer, Kontakt och Roll
Försäkring	Försäkringsnummer
Försäkringsinnehavare	Försäkringsvillkor, roll
Fordon	
Återförsäljare	Namn
Ekonomisk information	Finansiell detalj nr **Obs!** Finansdetaljnr skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Märke	Märke
Försäljningshistorik	Försäljningsnummer **Obs!** Försäljningshistoriknumret skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Öppettider	Dag och Öppningstid
Servicehistorik	Historiknr **Obs!** Servicenumret för historik skapas automatiskt av Oracle CRM On Demand.
Öppettider för service	Dag och Öppningstid
Distrikt	Namn
Fordon	Chassinr
Fordonskontakt	Användarnamn

Skriva ut information som visas på sidor

Från alla sidor utom redigeringssidorna kan du skriva ut den information som visas på den aktuella sidan. Alla ovidkommande gränssnittselement och länkar exkluderas när du skriver ut en sida. När du skriver ut informationen som visas på en sida ska du tänka på följande punkter:

- Om de relaterade informationssektionerna på postens detaljsida visas som flikar visas enbart den relaterade informationssektionen som är öppen på den utskrivna detaljsidan. Den öppna relaterade informationssektionen syns på den utskrivna sidan i listläge utan flikbilden.
- När du skriver ut en postlistsida kommer bara de poster som visas på sidan att finnas med på den utskrivna listsidan, även om det finns fler poster i listan. Du kan visa högst 100 poster på en listsida. Mer information om hur du visar poster på listsidor finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Så här skriver du ut den information som visas på en sida

1. Klicka på länken Utskriftsanpassad.
   En separat sida öppnas och visar en utskriftsvänlig sida.
2. På sidan som visas klickar du på länken Skriv ut.
3. Justera inställningarna för din skrivare i fönstret Skriv ut och kontrollera att sidan skrivs ut i liggande format.
   När du skriver ut i liggande format optimeras utseendet på den utskrivna sidan.
4. Om du vill skriva ut sidan ska du följa anvisningarna på skärmen.

Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand

Serviceinformationssidan innehåller information om planerade och nyligen genomförda underhållssessioner i produktions- och mellanlagringsmiljön i Oracle CRM On Demand. Det är i *produktionsmiljön* som företaget utför arbetet i Oracle CRM On Demand. *Mellanlagringsmiljön* är vanligtvis en kopia av produktionsmiljön som kan användas till tester när till exempel konfigurationsändringar eller korrigeringar ska provas innan de införs i produktionsmiljön.

Sidan Serviceinformation innehåller också information om produktionsmiljöns tillgänglighet i Oracle CRM On Demand under de senaste månaderna.

I följande procedur beskrivs hur du visar serviceinformationen i Oracle CRM On Demand.

Så här visar du serviceinformationen i Oracle CRM On Demand

- Rulla längst ned på valfri sida i Oracle CRM On Demand och klicka på Serviceinformation om du vill öppna sidan Serviceinformation.

På sidan Serviceinformation i sektionen för versionsinformationen visas detaljerna om version, korrigeringar och så vidare som gäller den Oracle CRM On Demand-miljö du är inloggad i. Informationen används av Oracle vid felsökning. Om du kontaktar Oracle för hjälp kan du behöva ange den här informationen.

I nedanstående tabell beskrivs informationen som visas i sektionen Produktion, tillgänglighetsinformation.

Fält	Beskrivning
Månad	Månaden som informationen gäller.
Tillgänglighet (%)	Hur länge produktionsmiljön i Oracle CRM On Demand var tillgänglig under månaden i procent. **Obs!** Informationen om tillgängligheten ges kring mitten av månaden för föregående kalendermånad. I sällsynta fall kan informationen ändras efter att den först har angetts.

På serviceinformationssidan visas underhållsschemat för produktionsmiljön och mellanlagringsmiljön i två separata sektionen.

I nedanstående tabell beskrivs en del av informationen som visas i sektionerna för underhållsscheman.

Fält	Beskrivning
Underhållsdatum	Datumet för underhållssessionen. Datum i framtiden anger planerade underhållssessioner och de kan ändras.
Beräknad starttid	Den tidpunkt då sessionen beräknas starta. Tiden som visas är tiden i din lokala tidszon.

Fält	Beskrivning
Beräknad tidslängd (timmar)	Den tid som sessionen beräknas vara, i timmar.
Underhållstyp	Typen av underhåll som har eller ska genomföras, till exempel standardunderhåll eller en korrigeringsinstallation. **Obs!** Om datumet för underhållssessionen ligger i framtiden kan typen av underhåll ändras.
Senast uppdaterad den	Datumet då sidan Serviceinformation senast uppdaterades.

Obs! Via sidan Serviceinformation ger länken Diagnostik åtkomst till diagnostikinformationen. Av säkerhetsskäl är informationen krypterad. Om du kontaktar Oracle och ber om hjälp kan du behöva klicka på länken Diagnostik och skicka den krypterade informationen till Oracle CRM On Demand Customer Care.

Från sidan Serviceinformation får du dessutom åtkomst till dokumentationen om utgåvor. Mer information finns i Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand (på sidan 183).

Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand

Du har åtkomst till dokumentationen om utgåvor av Oracle CRM On Demand från sidan Serviceinformation i Oracle CRM On Demand. Dokumentationen om utgåvor innehåller versionsinformation, en förhandsgranskningsguide för administratörer och länkar till kurser om överföring av information, men också konfigurationsguider, administrationsguider, webbtjänstguider och flera olika andra guider.

Så här får du åtkomst till dokumentationen om utgåvor av Oracle CRM On Demand

1. Rulla längst ned på valfri sida i Oracle CRM On Demand och klicka på Serviceinformation.
2. Klicka på Dokumentation om utgåvor i namnlisten på sidan Serviceinformation.

   Sidan med dokumentationen om Oracle CRM On Demand öppnas i ett separat fönster, där du får åtkomst till dokumentationen om olika utgåvor av Oracle CRM On Demand. Alternativt kan du dessutom ladda ned en zippad fil som innehåller all dokumentation om en utgåva.

Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod

Ditt företag kan lägga till anpassad kod på sidorna i Oracle CRM On Demand. Administratören kan till exempel skapa webbappletar som innehåller anpassad kod och bädda in dessa appletar på hemsidor, detaljsidor och i åtgärdsfältet. Administratören kan också lägga till anpassade HTML-huvudtillägg på anpassade sidor i Oracle CRM On Demand, för att till exempel lägga till en anpassad knapp på en detaljsida för en post.

Om du får tekniska problem när du arbetar i Oracle CRM On Demand kanske du vill inaktivera all anpassad kod så att det blir enklare att felsöka problemet. Om problemet inte längre inträffar när den anpassade koden avaktiveras är det troligt att den anpassade koden är orsaken till problemet. Om du kontaktar Oracle för hjälp kanske du uppmanas att inaktivera all anpassad kod så att det blir enklare att felsöka problemet.

I fältet Aktivering av anpassad kod i din personliga profil kan du inaktivera all anpassad kod på sidorna som du använder i Oracle CRM On Demand, och även aktivera indikatorn för anpassad kod. När indikatorn för anpassad

kod har aktiverats visas något av följande meddelanden längst ned på varje sida som du öppnar i Oracle CRM On Demand:

- **Anpassad kod aktiv.** Den anpassade koden identifieras och är aktiv på den aktuella sidan.
- **Anpassad kod inte identifierad.** Ingen anpassad kod har identifierats på den aktuella sidan.
- **Anpassad kod avaktiverad.** Den anpassade koden identifieras för den aktuella sidan, men den anpassade koden är avaktiverad.

Följande alternativ finns i fältet Aktivering av anpassad kod i din användarprofil:

- **Aktiverad.** Det här är standardinställningen i standardapplikationen. När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand, men indikatorn för anpassad kod aktiveras inte.
- **Aktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod.
- **Avaktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts avaktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod.

  Obs! Om fältet har inställningen Avaktiverad med indikator, körs inga rapporter eller infopaneler som är inbäddade i anpassade webbappletar för dig.

Obs! Om du ändrar värdet i fältet Aktivering av anpassad kod i din användarprofil påverkar det inte hur den anpassade koden eller indikatorn för anpassad kod beter sig för andra användare. Om fältet Aktivering av anpassad kod inte finns på sidan för din personliga profil kontaktar du administratören. Administratören kan lägga till fältet på sidan åt dig eller uppdatera fältet i din användarprofil. Mer information om hur du uppdaterar fält i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).

När anpassad kod är aktiv på en sida är den synlig i sidans källkod, med kommentarer som anger var den anpassade koden börjar och slutar. När den anpassade koden är avaktiverad ingår den inte i sidans källkod. Källkoden innehåller i stället en kommentar som anger att den anpassade koden har avaktiverats.

Obs! När du har felsökt problemet kan du aktivera den anpassade koden igen genom att ändra värdet i fältet Aktivering av anpassad kod i din personliga profil till Aktiverad eller Aktiverad med indikator.

Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet

Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att få id:t skickat till dig via e-post. Om du glömmer lösenordet kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att återställa lösenordet, förutsatt att din användarroll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Om du glömmer både användarinloggnings-id:t och lösenordet kan du hämta id:t och sedan återställa lösenordet med hjälp av id:t och säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand.

När du hämtar användarinloggnings-id:t eller återställer lösenordet ska du tänka på följande:

- När du hämtar användarinloggnings-id:t måste du känna till den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand. Om du inte kan hämta id:t kontaktar du företagsadministratören som kan kontrollera e-postadressen.
- Om du vill återställa lösenordet måste du känna till användarinloggnings-id:t. Därför måste du först hämta id:t och sedan återställa lösenordet om du glömmer både id:t och lösenordet.
- Du måste känna till svaren på säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand för att kunna återställa lösenordet.
- Varje gång användarinloggnings-id:t skickas till dig skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.
- Varje gång du återställer lösenordet skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.

Så här hämtar du användarinloggnings-id:t

1. Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på länken Jag har glömt mitt inloggnings-id på sidan Välj ett alternativ.
3. Ange den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand och klicka sedan på OK.

   Beroende på e-postadressen du har angett inträffar följande:

   - Om e-postadressen du har angett har korrekt syntax visas en bekräftelse. Annars visas ett felmeddelande.
   - Om e-postadressen du har angett är den primära e-postadressen i din användarpost skickas ett e-postmeddelande med inloggnings-id:t till e-postadressen.
   - Om e-postadressen du har angett har rätt syntax, men är fel e-postadress skickas inget e-postmeddelande. Fråga företagsadministratören om rätt e-postadress.

   Obs! Om du har mer än ett konto i Oracle CRM On Demand innehåller e-postmeddelandet det aktiva inloggnings-id:t för varje enskilt konto, såvida inte kontot är avsett för endast enkel inloggning. Om du inte känner till om kontot är avsett för endast enkel inloggning kontaktar du företagsadministratören.

   När du får e-postmeddelandet med inloggnings-id:t kan du, om du känner till lösenordet, gå tillbaka till inloggningssidan och logga in i Oracle CRM On Demand.

Obs! Du kan skicka upp till tre begäranden per dygn om ett inloggnings-id.

Om du har glömt lösenordet kan du återställa det enligt beskrivningen i proceduren nedan.

Så här återställer du lösenordet

1. Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på länken Jag har glömt lösenordet på sidan Välj ett alternativ.
3. Ange ditt inloggnings-id på sidan Glömt lösenordet och klicka på OK.

   Om du anger rätt inloggnings-id visas en bekräftelse och du får ett e-postmeddelande med en tillfällig länk till Oracle CRM On Demand.
4. Öppna Oracle CRM On Demand genom att klicka på länken i meddelandet.

   Obs! Företagsadministratören bestämmer hur länge länken ska gå att använda och hur många gånger du får försöka logga in med hjälp av länken.
5. Ange svaren på säkerhetsfrågorna och klicka på Skicka på sidan Återställ lösenord.
6. Ange ett nytt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.
7. Klicka på Spara när du vill spara lösenordet.

Obs! Företagsadministratören bestämmer hur många gånger du kan återställa lösenordet under en viss tid.

Om tidslängd för sessioner i Oracle CRM On Demand

Företagsadministratören kan ange maxtidslängden för en aktiv session i Oracle CRM On Demand för ditt företag. Om din interaktiva användarsession når en viss längd kommer du nästa gång du utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand, till exempel klickar på en länk, flik eller knapp, tillbaka till inloggningssidan där du måste logga in igen för att komma tillbaka till sidan som du försökte öppna. Om den aktiva sessionen överskrider tidsgränsen när du använder webbtjänsterna, måste webbtjänstklienten skicka en ny autentiseringsbegäran om du vill fortsätta använda webbtjänsterna.

Inställningen Företagets tidsgräns för inaktivitet i företagsprofilen bestämmer vilken tid som tillåts i minuter innan användarens session avslutas på grund av inaktivitet. Administratören kan också skapa ett varningsfönster som

visas en viss tid innan en session avslutas på grund av inaktivitet. Om du klickar på OK i varningsfönstret ställs en tidtagare in för inaktivitet. Om du inte klickar på OK innan tidsgränsen för inaktivitet uppnås, avslutas sessionen.

Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand

Företagsadministratören kan ange om samtidiga sessioner tillåts. *Samtidiga sessioner* syftar på att samma användarinloggningsuppgifter används för att logga in i Oracle CRM On Demand mer än en gång, från olika webbläsare, vid samma tidpunkt. Endast interaktiva användarsessioner räknas. Anslutningar till Oracle CRM On Demand via webbtjänster eller klientdatorer utelämnas när samtidiga sessioner räknas.

Företagsadministratören anger om samtidiga sessioner tillåts. Följande tabell visar vad användare ser när de försöker logga in i Oracle CRM On Demand med inloggningsuppgifter som redan används i minst en befintlig session, beroende på vilket alternativ företagsadministratören väljer.

Alternativ	Beteende
Tillåt med meddelande	Den nya sessionen tillåts. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande: ■ I den nya sessionen visas ett meddelande på Oracle CRM On Demand-sidan om att det finns minst en till samtidig session. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren. ■ Nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand i en befintlig samtidig session, t.ex. om användaren klickar på en länk, flik eller knapp, så visas ett meddelande på Oracle CRM On Demand-sidan som anger att en samtidig session har initierats. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.
Tillåt utan meddelande	Den nya sessionen tillåts. Inget meddelande visas i den nya sessionen eller i någon annan befintlig session för att ange att en samtidig session pågår.
Förhindra och avsluta befintlig	Den nya sessionen tillåts men den befintliga sessionen avslutas. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande: ■ I den nya sessionen visas ett meddelande på Oracle CRM On Demand-sidan om att en annan session med samma inloggningsuppgifter avslutas. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren. ■ Nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand i den ursprungliga sessionen, t.ex. om användaren klickar på en länk, flik eller knapp, så visas inloggningssidan med ett meddelande som anger att sessionen har avslutats eftersom en annan användare har loggat in med samma inloggningsuppgifter.

Systemkrav för Oracle CRM On Demand

Information om systemkraven för Oracle CRM On Demand finns på Oracle CRM On Demand-webbplatsen.

Versionsinformation för Oracle CRM On Demand

Versionsinformation finns för varje version av Oracle CRM On Demand. I versionsinformationen beskrivs mindre ändringar i Oracle CRM On Demand som ändrar användargränssnittets beteende. Du har åtkomst till versionsinformationen och annan dokumentation om utgåvor från sidan Serviceinformation i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand (på sidan 183).

Versionsinformationen finns också på utbildnings- och supportcentrets webbplats, dit du kommer genom att klicka på den globala länken Utbildning och support längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Kontakta Oracle

Oracle erbjuder många olika tjänster och tar gärna emot dina förslag om den här applikationen. Använd följande resurser för att:

- Föreslå förbättringar av produkten, våra tjänster eller våra processer på https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/
- Begära säljmaterial eller information om våra nya produkter och kampanjer på http://www.crmondemand.com/

Avslutar Oracle CRM On Demand

Varning! Innan du avslutar Oracle CRM On Demand ska du spara all information och stänga alla öppna fönster, t.ex. formulären för att skapa nya poster.

Så här avslutar du Oracle CRM On Demand:

- Klicka på Logga ut längst upp till höger på sidan i Oracle CRM On Demand.

När du loggar ut från Oracle CRM On Demand ska du beakta följande:

- Du bör alltid använda länken Logga ut när du vill avsluta Oracle CRM On Demand, så att sessionen avslutas. Om du stänger webbläsarfönstret för att avsluta Oracle CRM On Demand, i stället för att klicka på länken Logga ut, fortsätter sessionen att vara öppen tills tidsgränsen överskrids utifrån ett angivet tidsgränsintervall för inaktiv tid. Tidsgränsintervallet för inaktiv tid är en inställning för hela företaget och konfigurationen brukar vara 60 minuter.
- Du bör stänga alla öppna webbläsarfönster och flikar när du har loggat ut från Oracle CRM On Demand, så att du skyddar företagets information.

2 Kalender och aktiviteter

Använd kalendersidorna om du vill granska, skapa och uppdatera dina aktiviteter och om du vill granska och uppdatera dina planerade samtal.

En *aktivitet* består av uppgifter som du måste utföra före ett visst datum och av bokningar som du behöver schemalägga för en specifik tid. Uppgifter och bokningar kan vara möten, samtal, demonstrationer eller händelser. Skillnaden mellan uppgifter och bokningar består i att uppgifterna visas i en uppgiftslista och att de har ett sista datum och en status, medan bokningarna schemaläggs i din kalender med ett specifikt datum och en specifik tid.

Ett *planerat samtal* är ett biovetenskapsspecifikt samtal som du skapar med statusen Planerad för en platshållare för ett säljbesök hos en läkare, ett sjukhus eller en klinik. Planerade samtal visas i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna fastställs utifrån temat du använder, på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med ett startdatum som redan har passerat visas med den färg som administratören har valt för aviseringstext i temat.
- Kommande planerade samtal med ett startdatum i framtiden visas med den färg som administratören har valt för sidlänkar i temat.

De planerade samtalen visas inte som standard i kalendern. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern måste din användarroll ha biovetenskapsbehörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal.

Om kalendrar och temaformat

Det finns två temaformat i Oracle CRM On Demand: Klassisk och Modern. Temaformatet är en av funktionerna som avgör hur kalendersidorna visas. Ikonerna för dag-, vecko- och månadsvyerna ser olika ut i temaformatet Klassisk respektive Modern. I tabellen nedan beskrivs några andra skillnader mellan kalendersidorna i de olika temaformaten.

Obs! Instruktionerna i onlinehjälpen bygger vanligen på teman med formatet Klassisk.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
Layout för dagkalender	■ Halvtimmesintervall anges inte. ■ Start- och slutdatum och -tider visas inte för möten som sträcker sig över flera dagar.	■ Halvtimmesintervall anges med tunna linjer. ■ Möten som sträcker sig över flera dagar visas högst upp i dagkalendern. Start- och slutdatum och -tider för möten visas. Om det finns fler än fem möten som sträcker sig över flera dagar kan du rulla för att visa fler möten. ■ Om det finns möten i tidsintervall utanför de tidsintervall som visas för dagen, visas uppåt- och nedåtpilar. Klicka på pilarna om du vill visa fler möten.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
Layout för veckokalender	■ Veckodagarna visas till vänster i kalendervyn. ■ Timmarna visas inte. ■ Möten för en dag visas på raden för den dagen. ■ För möten som sträcker sig över flera dagar visas start- och sluttider. Startdatum och slutdatum visas inte.	■ Veckodagarna visas högst upp i kalendervyn. ■ Timmarna visas till vänster i kalendervyn. ■ Mötesdetaljer visas i tidsintervallet eller -intervallerna där mötet finns. Om några detaljer inte visas placerar du pekaren över posten för att visa dem. ■ Möten som sträcker sig över flera dagar visas högst upp i veckokalendern. Start- och slutdatum och -tider för möten anges. Om det finns fler än fem möten som sträcker sig över flera dagar kan du rulla för att visa fler möten. ■ Om det finns möten i tidsintervall utanför de tidsintervall som visas för veckodagarna, visas uppåt- och nedåtpilar. Klicka på pilarna om du vill visa fler möten.
Layout för månadskalender	För möten som sträcker sig över flera dagar visas starttiden i cellen för startdatumet.	Möten som sträcker sig över flera dagar visas tvärs över tidsintervallen för relevanta dagar i månadskalendern. Start- och sluttiderna visas. Om startdatumet infaller under en föregående månad visas startdatumet och en vänsterpil i stället för starttiden. Om slutdatumet infaller under en kommande månad visas slutdatumet och en högerpil i stället för sluttiden.
Åtkomst till andra kalendervyer	■ På fliken Användare kan du komma åt kalendrar som tillhör andra användare i din grupp och användare som delar sina kalendrar med dig. ■ På fliken Grupp kan du visa en kombinerad kalender för medlemmarna i din grupp, och alla andra gruppkalendrar som du har konfigurerat. ■ På fliken Gruppuppgifter kan du visa en lista över uppgifterna som har tilldelats din grupp. ■ Med knappen Min kalender kommer du tillbaka till din egen kalender från en annan användares kalender.	På en meny finns följande alternativ: ■ Gruppkalender. Visa en kombinerad kalender för medlemmarna i din grupp, och alla andra gruppkalendrar som du har konfigurerat. ■ Gruppuppgifter. Visa en lista över uppgifter som din grupp har tilldelats. ■ Användarkalender. Visa kalendrar som tillhör andra användare i din grupp och användare som delar sina kalendrar med dig. ■ Min kalender. Gå tillbaka till din egen kalender från en annan användares kalender. Din aktuella vy bestämmer vilka alternativ som är tillgängliga på menyn.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern

Skapa nya möten	Så här öppnar du sidan Redigera möte där du kan skriva information om det nya mötet:
	■ Klicka på Nytt möte
	■ I din egen eller en annan användares vecko- eller månadskalender klickar du på plustecknet (+) för den dag där du vill skapa mötet.
		Så här öppnar du sidan Redigera möte där du kan skriva information om det nya mötet:
		■ Klicka på Nytt i din egen eller en annan användares kalender eller i en gruppkalender.
		■ I dags- eller veckovyn i din egen eller en annan användares kalender:
		  ■ Dubbelklicka på tidsintervallet. Det nya mötet börjar som standard på starttiden för det tidsintervall du klickar på, och varar i 60 minuter. Du kan ändra detaljerna.
		  ■ Dubbelklicka på utrymmet högst upp i kalendervyn, där möten som sträcker sig över flera dagar visas. (Om du arbetar i veckokalendern dubbelklickar du direkt nedanför dagen som du vill att mötet ska börja på.) Det nya mötet börjar som standard 12:00 den dagen du klickar på, och varar i 1 440 minuter (24 timmar). Du kan ändra detaljerna.
		■ Dubbelklicka på utrymmet för den dagen i månadsvyn i din egen eller en annan användares kalender. Det nya mötet börjar som standard 12:00 den dagen, och varar i 60 minuter. Du kan ändra detaljerna.

Kalenderfunktion	Klassisk	Modern
Redigera möten **Obs!** Mer information om hur du omplanerar ett möte genom att dra och släppa det i en kalendervy finns i Om att dra och släppa möten i kalendern (på sidan 202).	Gör något av följande i dags-, vecko- eller månadskalendern: ■ Klicka på länken Redigera i mötet om du vill öppna sidan Redigera möte. ■ Klicka på ämneslänken i mötet om du vill öppna sidan Mötesdetalj.	Gör något av följande i dags-, vecko- eller månadskalendern: ■ Dubbelklicka på mötet, eller högerklicka på mötet och välj Redigera, om du vill öppna sidan Redigera möte. ■ Klicka på ämneslänken i mötet om du vill öppna sidan Mötesdetalj. I den dagliga och veckovisa kalendervyn så kan du även snabbt ändra start- och sluttiden för ett möte som inte sträcker sig över flera dagar, genom att klicka och dra i kantlinjen på mötet, så här: ■ Om du vill ändra starttiden klickar du på den övre kantlinjen för mötet och drar och släpper det i en tidslucka. ■ Om du vill ändra sluttiden klickar du på den undre kantlinjen för mötet och drar och släpper det i en tidslucka. **Obs!** När du drar kantlinjen för ett möte till en tidslucka, anpassas kantlinjen alltid till början eller slutet av 30-minuterstidsluckan. Du kan inte dra kantlinjen för ett möte till en tidpunkt i en tidslucka. De nya start- och sluttidpunkterna måste tillåta att mötet börjar och slutar under samma dag som det befintliga mötet.
Spara möten som iCalendar-filer	Klicka på länken Spara som iCalendar i mötet i dags-, vecko- eller månadskalendern.	Högerklicka på mötet och välj sedan på Spara som iCalendar i dags-, vecko- eller månadskalendern.
Ta bort möten	Klicka på ämneslänken i mötet i dags-, vecko- eller månadskalendern för att öppna sidan Mötesdetalj och klicka sedan på Ta bort.	Gör något av följande i dags-, vecko- eller månadskalendern: ■ Högerklicka på mötet och välj Ta bort. ■ Klicka på ämneslänken i mötet för att öppna sidan Mötesdetalj och klicka sedan på Ta bort.

Tips! I teman med formatet Modern visas överlappande möten sida vid sida i dags- och veckokalendern. Om det finns flera möten i ett tidsintervall kanske några av mötena inte visas. Om det finns fler möten i ett tidsintervall än vad som kan visas i veckokalendern, kan du ändra dagkalendern så att fler möten visas. Om det finns fler möten i ett tidsintervall än vad som kan visas i dagkalendern, kan du visa mötena i en lista. Mer information om hur du visar listor med möten finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203).

Färgkodning efter mötestyp

Beroende på hur administratören har konfigurerat det tema som du använder kan färgen på bakgrunder och text för vissa eller alla möten i din kalender variera beroende på mötestyp. Detta gäller såväl moderna som klassiska temaformat. Om administratören har tillämpat färgkodning på någon av mötestyperna för ditt tema visas en förklaring av färgkodningen längst ned i dina kalendervyer, med de bakgrundsfärger som har tilldelats dessa

mötestyper. Om en mötestyp inte har tilldelats en anpassad färg visas möten av den typen i standardfärgerna för temat. Färgkodningen används i dags-, vecko- och månadsvyerna i din egen kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig.

Obs! Färgkodningen som används för texten i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna är oberoende av färgkodningen för mötestyper. Mer information om färgkoderna som används för planerade samtal finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 189).

Bakgrundsfärger för tidsluckor

Inställningarna för arbetsdagar och arbetstid, och den typ av tema som du använder, avgör bakgrundsfärgen för tidsluckor i vissa kalendervyer. Inställningarna för arbetsdagar och arbetstid kan anges på företags- eller användarnivå. Mer information finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns Om arbetsdagar och arbetstid i kalender på sidan 193).

Om arbetsdagar och arbetstid i kalender

Standardvärden för arbetsdagar och arbetstid för företaget anges i företagsprofilen. Om du vill att andra arbetsdagar och annan arbetstid ska visas i kalendern kan du välja de arbetsdagar och den arbetstid som du själv vill ha i standardinställningarna för kalendern. Mer information finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224).

I din egen kalender och i enskilda kalendrar som hör till användare som delar sina kalendrar med dig kan du i veckovyn växla mellan att visa den fullständiga kalenderveckan eller endast de dagar som har angetts som arbetsdagar. Om du använder ett klassiskt tema kan du använda länkarna Visa hel vecka och Visa arbetsvecka för att växla mellan vyerna. Om du använder ett modernt tema kan du använda menyalternativen Hel vecka och Arbetsvecka för att växla mellan vyerna.

Om du använder ett klassiskt tema kan du i dagsvyn växla mellan att visa hela dagen eller endast arbetstider.

Inställningarna för arbetsdagar och arbetstid, samt vilket tema du använder, fastställer bakgrundsfärgen för tidsluckor i en del av kalendervyerna enligt följande:

- I moderna teman används tre olika bakgrundsfärger. Färgerna används i dags- och veckovyerna i din egen kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig. Olika färger används för följande:
  - Arbetstiden under arbetsdagar.
  - Arbetsfri tid, inklusive alla timmarna under de dagar som inte är arbetsdagar samt timmarna utanför arbetstid under arbetsdagarna.
  - Arbetstiden den aktuella dagen.
- I klassiska teman används tre olika bakgrundsfärger. Färgerna används i dags- och veckovyerna i din egen kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig. Följande färger används:
  - Två olika bakgrundsfärger används i dagsvyn. Olika färger används för följande:
    - Arbetstiden under arbetsdagar.
    - Arbetsfri tid, inklusive alla timmarna under de dagar som inte är arbetsdagar samt timmarna utanför arbetstid under arbetsdagarna.
  - Tre olika bakgrundsfärger används i veckovyn. Olika färger används för följande:
    - Arbetsdagarna.
    - De dagar som inte är arbetsdagar.
    - Aktuell dag.

Obs! Arbetsdagarna och arbetstiden är samma i dina vyer i din egen kalender och dina vyer i de kalendrar vars ägare delar sin kalender med dig, även om dessa användare anger andra arbetsdagar och annan arbetstid för sina egna kalendervyer. Om du väljer arbetsdagar som skiljer sig från företagets inställningar så återspeglas därför de arbetsdagar som du väljer i vyerna i din egen kalender och i dina vyer i de andra användarnas kalendrar. På samma sätt återspeglas den arbetstid som du har angett i både din egen och i de andra användarnas kalendervyer om du väljer att ange annan arbetstid än övriga företaget.

Inställningarna för arbetsdagar och arbetstider återspeglas inte i bakgrundsfärgerna för tidsintervall och dagar i månadsvyn i din egen kalender och i dina vyer över enskilda kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig. I månadsvyn visas endast den aktuella dagen med en annan bakgrundsfärg än de övriga dagarna i månaden.

Information om hur arbetstider visas i gruppkalendervyer och anpassade kalendervyer finns i Visa andra användares kalendrar (på sidan 222).

Arbeta med kalendersidorna

På kalendersidorna finns huvudområdet för att hantera aktiviteter. Standardsidan är sidan Dagkalender, som innehåller sektionen Dagkalender, sektionen Kalendervy, en sektion som visar listan Öppna uppgifter och sektionen Planerade samtal.

Om du vill kunna se sektionen Planerade samtal på sidan Kalender måste din användarroll ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal. I sektionen Planerade samtal anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten. Tvåveckorsintervallet för de listade planerade samtalen omfattar planerade samtal för föregående vecka och planerade samtal för nästkommande vecka.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna fastställs utifrån temat du använder, på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med ett startdatum som redan har passerat visas med den färg som administratören har valt för aviseringstext i temat.
- Kommande planerade samtal med ett startdatum i framtiden visas med den färg som administratören har valt för sidlänkar i temat.

Mer information om hur du skapar ett planerat samtal finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208), Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555) och Massamtalsplanering (på sidan 214).

Du kan

- Välj den kalendervy som ska visas som standard varje gång du klickar på fliken Kalender.
- Välj den aktivitetslista som du vill visa i dags- och veckovyerna i din egen kalender och i kalendrarna som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig (dags- och veckovyerna i användarkalendern).
- Ange vilken dag som ska visas som den första dagen i veckan i din kalender.
- Ange arbetsdagar och arbetstid som skiljer sig från standardarbetsdagarna och standardarbetstiden på ditt företag.
- Välj ytterligare information ska visas i mötena i dina kalendervyer.

Information om hur du ställer in dessa kalenderalternativ finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224).

Obs! Om din roll har behörigheten Dela kalender kan det finnas fler funktioner på dina kalendersidor än de som är listade på standardsidan. Mer information om ytterligare funktioner finns på Sidan Kalenderinställning (på sidan 224).

I följande tabell ser du vad du kan göra i dags- och veckovyerna för användarkalendern.

Om du vill	Följer du dessa steg
Skapa en uppgift	Klicka på Ny i namnlisten för sektionen Aktivitetslista. Ange uppgiftsinformationen på sidan Redigera uppgift och spara posten.
Ta bort en uppgift	Klicka på länken för uppgiften som du vill ta bort. Klicka på Ta bort på sidan Uppgiftsdetalj.
Skapa ett möte	Klicka på Nytt möte i namnlisten Kalender. Ange mötesinformationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort en bokning	Klicka på länken för bokningen du vill ta bort. På sidan Bokning, detalj klickar du på Ta bort.
Gå till en specifik dag	Klicka på daglänken i sektionen Vy över kalender. Du kan i stället klicka på ikonen 1 ovanför bokningen och sedan använda pilarna i sidhuvudet i sektionen Dagkalender för att rulla till den dag som du vill visa.
Gå till en specifik månad	Klicka på pilarna i sektionen Vy över kalender. Du kan i stället klicka på ikonen 31 ovanför bokningen och sedan använda länkarna eller pilarna i sidhuvudet i månadskalendervyn om du vill gå till den månad som du vill visa.
Dölj sektionerna Kalendervy och Aktivitetslista	Klicka på högerpilsikonen som visas ovanför kalendernamnlisten. När sektionerna Kalendervy och Aktivitetslista är dolda expanderas kalenderområdet för att ge mer plats åt detaljer om möten i kalendern. Den här funktionen är användbar om du vill skriva ut kalendersidan (med hjälp av länken Utskriftsanpassad) utan att sektionerna Kalendervy och Aktivitetslista skrivs ut. Klicka på vänsterpilsikonen om du vill visa sektionerna Kalendervy och Aktivitetslista igen. När du har dolt sektionerna Kalendervy och Aktivitetslista förblir de dolda tills du väljer att visa dem igen, eller tills du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan loggar in igen. Sektionerna Kalendervy och Aktivitetslista är endast tillgängliga i dags- och veckovyerna för användarkalendern.
Markera en uppgift som slutförd	Öppna sidan Aktivitetslista genom att klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Aktivitetslista. Om en lista med öppna uppgifter inte visas som standard när sidan Aktivitetslista öppnas väljer du listan med uppgifter i listrutan med listor. Klicka på länken Ämne i aktivitetslistan för den uppgift som du vill markera som slutförd. På sidan Uppgiftsdetalj klickar du sedan på Markera som slutförd.
Bläddra igenom kalendern dag för dag	Klicka på pilarna i sektionen Dagkalender.
Schemalägga om ett möte genom att dra och släppa det	Dra mötet och släpp det i ett annat tidsintervall eller på en annan dag. Mer information finns i Om att dra och släppa möten i kalendern (på sidan 202).

Om du vill	Följer du dessa steg
Uppdatera en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill uppdatera. På sidan Bokningsdetalj, Uppgiftsdetalj eller Samtalsdetalj redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar, uppgifter eller samtal. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114). **Tips!** Om du använder temat Modern kan du högerklicka på en bokning i dags-, vecko- eller månadskalendervyn och sedan klicka på Redigera för att uppdatera bokningen.
Visa en lista över bokningar, uppgifter (öppna, stängda eller alla), aktiviteter eller planerade samtal	Klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Aktivitetslista. På sidan Aktivitetslista klickar du på listrutan och ändrar val.
Visa dagens bokningar	Klicka på ikonen 1 i Kalender.
Visa information om en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill visa.
Visa hela månadens bokningar.	Klicka på ikonen 31 i Kalender.
Visa hela veckans bokningar.	Klicka på ikonen 7 i Kalender.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om kalendrar och temaformat (på sidan 189)
- Om arbetsdagar och arbetstid i kalender (på sidan 193)

Hantera kalendrar och aktiviteter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kalendrar och aktiviteter finns i:

- Visa aktiviteter (på sidan 197)
- Skapa aktiviteter (på sidan 199)
- Uppdatera aktiviteter (på sidan 201)
- Ta bort användare från aktiviteter (på sidan 201)
- Begränsa antal aktivitetsposter som visas (på sidan 207)
- Markera uppgifter som slutförda (på sidan 208)
- Tilldela en annan medarbetare aktiviteter (på sidan 208)
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208)
- Om synkronisering av händelser och möten (på sidan 228)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Justera meddelandesvar (på sidan 216)
- Schemalägga bokningar med andra (på sidan 219)
- Spara möten som iCalendar-filer (på sidan 220)
- Massamtalsplanering (på sidan 214)
- Använda bedömningsskript för aktivitet (på sidan 227)
- Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224)
- Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter (på sidan 613)
- Skapa möten för flera konton (på sidan 283)

Om din roll inkluderar behörigheten Dela kalender kan du även utföra följande procedurer:

- Visa andra användares kalendrar (på sidan 222)
- Dela kalender (på sidan 224)
- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 226)

Om din användarroll har behörigheten Dela kalender och ditt företag använder alternativet för standardgrupptilldelning kan du även utföra proceduren Visa gruppuppgiftslistor (på sidan 227)

Om din roll inkluderar behörigheten att integrera kartor kan du även utföra den här proceduren: Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om kalendrar och aktiviteter:

- Om kalendrar och temaformat (på sidan 189)
- Om arbetsdagar och arbetstid i kalender (på sidan 193)
- Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200)

Visa aktiviteter

Oracle CRM On Demand placerar dina aktiviteter i förgrunden genom att visa dem på flera sidor:

- Min hemsida

  Min hemsida innehåller separata listor för dina bokningar och uppgifter, sorterade efter datum.
- Kalender

  I dagsvyn i din kalender visas dina möten på samma sätt som de skulle visas i en mötesalmanacka, med dagens datum uppslaget. Du kan även granska andra dagar med hjälp av månadskalendern till höger eller genom att klicka på ikonerna 1, 7 och 31 ovanför mötena för att se önskad kalendervy.

  I standardapplikationen visas listan Öppna uppgifter i dags- och veckovyerna i din kalender och i kalendrarna som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig (dags- och veckovyerna för användarkalendern). I den här listan visas upp till tio av dina uppgifter för de kommande 30 dagarna (Förfallodatum <= Idag +30), som standard sorterade efter förfallodatum.

Obs! Du kan välja att visa en annan lista, eller så kan din administratör välja en annan lista för din användarroll. Mer information finns i Ställa in kalender (på sidan 757).

- Detaljsida för posttyper, till exempel Konton, Kontakter osv.

  Detaljsidorna kan innehålla sektioner med relaterad information som visar aktiviteterna som är länkade till en specifik post. I följande tabell beskrivs sektionerna med relaterad information som eventuellt visas för aktiviteterna på en postdetaljsida. Du kan i samtliga fall endast se posterna som du har synlighet för.

Lista	Visade poster
Aktiviteter	■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet är tomt. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller efter det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Slutförda aktiviteter	■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Öppna möten	De länkade mötena där värdet i fältet Slutförandedatum inte har passerat. **Obs!** Om fältet Slutförandedatum inte fylls i av användaren som skapar mötet, fylls det i automatiskt med samma värde som finns i fältet Sluttid för mötet. När slutförandedatumet för ett möte har nåtts tas mötet bort från listan över öppna möten och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna möten och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas. Posterna i listan över öppna möten sorteras utifrån datumet och tiden i fältet Starttid. Mötet som har det tidigaste startdatumet och den tidigaste starttiden visas först i listan.
Öppna uppgifter	De kopplade uppgifter som inte har något värde i fältet Slutförandedatum eller statusen Slutfört, förutsatt att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet Status. **Obs!** När en uppgift markeras som Slutförd fylls fältet Slutförandedatum i automatiskt med datumet och tiden från tidszonen för användaren som markerar uppgiften som Slutförd. Användarna kan dessutom fylla i fältet Slutförandedatum manuellt för en uppgift. När fältet Slutförandedatum för en uppgift fylls i tas uppgiften bort från listan över öppna uppgifter och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter.

Lista	Visade poster
	Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas. Posterna i listan över öppna uppgifter sorteras per fältet Sista datum. Uppgiften som har det tidigaste sista datumet visas först i listan.
Öppna aktiviteter	En kombination av listorna över öppna möten och öppna uppgifter. **Obs!** Posterna i listan över öppna aktiviteter sorteras per fältet Slutförandedatum. Posterna där fältet Slutförandedatum är tomt visas i nederkanten av listan över öppna aktiviteter. Därför visas de öppna uppgifterna i nederkanten av listan Öppna aktiviteter, efter alla öppna bokningar. Om du inte vill att de relaterade öppna uppgifterna och öppna mötena på en postdetaljsida ska visas i den här ordningen bör företagsadministratören lägga till sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och öppna möten på postdetaljsidan, i stället för sektionen med relaterad information om öppna aktiviteter.

Om hantering av uppgifter

Ett sätt att hantera uppgifter är att prioritetsordna dem efter betydelse eller brådskandegrad. Du prioriterar uppgifter genom att placera dem på en viss nivå, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet. På redigeringssidan för uppgift kan du ändra prioritetsnivån för en uppgift. Standardprioriteten för en uppgift är 3-Låg.

Tips! Uppgifter som visas i rött i sektionen Öppna uppgifter på Min hemsida, och i uppgiftslistor i dags- och veckovyerna för användarkalendern, har passerat sitt slutdatum. Uppgifter som har passerat sitt slutdatum syns inte i rött på andra sidor som listsidan som öppnar när du klickar på visa komplett lista på min hemsidas sektion för öppna uppgifter.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

I Visa gruppuppgiftslistor (på sidan 227) finns information om fliken Gruppuppgiftslista som är tillgänglig för företag som använder gruppfunktionen.

Skapa aktiviteter

Du kan alltid skapa en aktivitet (uppgift eller bokning) genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i applikationen, beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

I det här avsnittet beskrivs ett sätt att skapa en aktivitet, som innebär att du lägger till posten samtidigt som du fortsätter med ditt arbete i huvuddelen av applikationen. En beskrivning av alla metoder finns i Skapa poster (på sidan 50).

Så här skapar du en aktivitet i sektionen Skapa i aktivitetsfältet

1. Klicka på Möte eller Uppgift i sektionen Skapa i aktivitetsfältet.
2. Ange aktivitetsinformationen i formuläret.
   Information om fälten i aktivitetsposter finns i Aktivitetsfält (på sidan 229).
3. Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Aktivitetsfält (på sidan 229)
- Arbeta med kalendersidorna (på sidan 194)
- Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200)
- Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes (på sidan 769)

Om aktivitetspåminnelser

Om en påminnelse konfigureras för en aktivitet, skickas påminnelser till aktivitetsägaren och till alla användare i listan med användare för aktiviteten vid den tidpunkt som anges för påminnelsen. Detta förutsätter att inställningen för fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå och företagsnivå tillåter att aktivitetspåminnelser skickas till användaren.

Obs! Om fältet Delegerad av fylls i av en aktivitet, och om en påminnelse har konfigurerats för aktiviteten, skickas påminnelserna till användaren som anges i fältet Delegerad av samt till aktivitetens ägare och andra som använder aktiviteten. Om du skapar en aktivitet för en annan användare, eller om fältet Delegerad av i en befintlig aktivitet är tomt när du tilldelar en annan ägare aktiviteten, infogas ditt namn automatiskt i fältet Delegerad av när du sparar aktiviteten. Om du inte vill få påminnelser för aktiviteten måste du ta bort ditt namn från fältet Delegerad av.

Påminnelser kan skickas som e-post, eller visas i ett popup-fönster, eller både och, beroende på det värde som väljs i fältet Aktivitetsmeddelande. Information om fältet Aktivitetsmeddelande finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224).

Om e-postpåminnelser

E-postpåminnelser skickas på användarens språk. Aktivitetens ämne visas på ämnesraden i e-postmeddelandet. I en e-postpåminnelse för ett möte innehåller meddelandet information från fälten Ämne, Starttid, Status och Beskrivning för mötet. Den innehåller också namnen på kontaktpersonerna som är länkade till mötet, namnet på kontot som är länkat till mötet, om det finns ett sådant, och en länk till detaljsidan för mötet i Oracle CRM On Demand.

I en e-postpåminnelse för en uppgift innehåller meddelandet information från fälten Ämne, Sista datum, Prioritet, Status och Beskrivning för uppgiften. E-postmeddelandet innehåller också en länk till detaljsidan för uppgiften i Oracle CRM On Demand.

Om popup-påminnelser

Popup-påminnelserna visas i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse, som öppnas vid tiden för påminnelsen. I en popup-påminnelse för ett möte visas startdatum och tid samt ämne. I en popup-påminnelse för en uppgift visas den ikon som anger prioriteten för uppgiften (om tillämpligt), förfallodatumet och ämnet. Om det finns flera påminnelser sorteras de per datum och tid, med den aktivitet som förfaller först överst i listan.

Första gången som popup-fönstret Aktivitetspåminnelse öppnas efter att du har loggat in i Oracle CRM On Demand, visas de påminnelser som har förfallit sedan du senast loggade ut från Oracle CRM On Demand. Om aviseringsfönster visas när du loggar in måste du stänga dessa innan du kan interagera med popup-fönstret Aktivitetspåminnelse.

Du kan göra följande i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse:

- Använd vilolägesfunktionen för att skjuta upp en påminnelse för en angiven period. Påminnelsen visas igen efter den angivna perioden.
- Visa postdetaljerna genom att klicka på ämneslänken i påminnelsen.
- Stäng alla påminnelser. När du klickar på Stäng alla tas alla påminnelser bort från popup-fönstret Aktivitetspåminnelse och fönstret stängs. Påminnelserna visas inte igen.

Obs! Oracle CRM On Demand hämtar detaljerna om de aktiviteter som har påminnelser som förfaller var 30:e minut, och lagrar den informationen. Om du omplanerar en aktivitet inom 30 minuter innan påminnelsen för den aktiviteten förfaller, så kan det hända att den påminnelsen visas baserat på det ursprungliga schemat för aktiviteten.

Uppdatera aktiviteter

Du kan uppdatera informationen i aktivitetsposten, inklusive ändra posternas status till slutförd, om du har redigeringsbehörighet för posten.

Obs! Användare med behörigheten Visa privata aktiviteter och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina användarroller kan visa alla aktiviteter som är märkta som privata, oavsett vem som äger dem. Behörigheten Visa privata aktiviteter medger inte att användaren uppdaterar eller tar bort en aktivitet som är märkt som privat och som ägs av en annan användare. Användare med behörigheten Ta bort valfri aktivitet och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina roller kan ta bort aktiviteter som de inte äger och aktiviter som är märkta som privata. Vanligtvis beviljas behörigheterna Ta bort valfri aktivitet och Visa privata aktiviteter endast till företagsadministratörer.

Så här uppdaterar du aktivitetsinformation:

1. Välj en uppgift eller en bokning.

   Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Bokning eller Uppgiftsinformation redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar eller uppgifter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Ta bort användare från aktiviteter

Om du vill ta bort användare för en aktivitet måste minst ett av följande villkor vara sant:

- Du är aktivitetens ägare.
- Ditt namn visas i fältet Delegerad av i aktiviteten.

Om så inte är fallet är länkarna för borttagning inte tillgängliga i sektionen Användare på sidan Mötesdetalj eller på sidan Uppgiftsdetalj, och du kan inte ta bort användare från aktiviteten. Du kan manuellt uppdatera fältet Delegerad av i aktiviteten så att ditt namn visas. När du har uppdaterat aktivitetens detaljsida visas länken Ta bort för varje användare, utom för aktivitetens ägare. Mer information om fältet Delegerad av finns i Aktivitetsfält (på sidan 229).

Så här tar du bort användare från en aktivitet

1. Rulla ned till sektionen Användare på sidan Mötesdetalj eller på sidan Uppgiftsdetalj.
2. Om användaren som du vill ta bort inte visas i listan, utökar du listan genom att klicka på Visa fullständig lista.
3. Leta reda på användaren som du vill ta bort, klicka på länken Ta bort för användaren och bekräfta sedan att du vill ta bort användaren.

Obs! Länkarna för borttagning är också tillgängliga i fönstret med flera associationer som öppnas när du klickar på Lägg till i sektionen Användare på sidan. Detta förutsätter att du är aktivitetens ägare eller att ditt namn visas i fältet Delegerad av i aktiviteten.

Om att dra och släppa möten i kalendern

Om du har de åtkomstnivåer som krävs för att redigera ett möte kan du schemalägga om mötet genom att dra och släppa det inuti en kalendervy. När du till exempel arbetar i dagkalendern kan du dra ett möte till ett annat tidsintervall under samma dag. När du arbetar i veckokalendern kan du dra ett möte till en annan dag i den vecka som du för närvarande har uppe.

Beteendet för möten som inte sträcker sig över flera dagar är följande:

- **Dagkalender.** Du kan dra mötet och släppa det i ett annat tidsintervall under samma dag. När du släpper mötet i det nya tidsintervallet uppdaterats mötets starttid till starttiden för det nya intervallet. Om du till exempel drar ett möte som skulle ha börjat kl. 09:15 till det tidsintervall som börjar kl. 10:30 uppdateras starttiden för mötet till 10:30. Sluttiden för mötet uppdateras automatiskt till ett lämpligt värde utifrån starttiden för det intervall där du släpper mötet och hur länge mötet pågår. Om du till exempel drar ett möte som varar i 60 minuter och släpper det i det tidsintervall som börjar kl. 10:30 uppdateras sluttiden för mötet till 11:30. Mötet varar lika länge även efter att du flyttat det.

  Det nya tidsintervallet måste innebära att mötet börjar och slutar under samma dag. Du kan till exempel inte dra ett möte som varar i 60 minuter och släppa det i det tidsintervall som börjar kl. 23:30, eftersom sluttiden för mötet då inte skulle infalla under samma dag som starttiden.

  Obs! Om du använder temat Klassisk visas en röd linje när du drar ett möte i dagkalendern. Den röda linjen anger när tidsintervallet börjar på hel eller halv timme.

- **Veckokalender.** Du kan dra mötet och släppa det i en annan dag under samma vecka. Hur länge mötet varar ändras inte. Om du använder temat Klassisk kan du inte ändra tidpunkten på dagen genom att dra och släppa mötet i veckokalendern. Datumet för mötet uppdateras när du släpper mötet i en annan dag, men tiden för mötet ändras inte.

  Om du däremot använder temat Modern kan du ändra tidpunkten för ett möte genom att dra och släppa mötet i ett visst tidsintervall under en dag i veckokalendern. Mötets startid och startdatum samt sluttid och slutdatum uppdateras enligt det nya tidsintervallet. Den nya tidpunkten på dagen måste innebära att mötet börjar och slutar under samma dag. Om det finns fler möten i ett tidsintervall än vad som kan visas i veckokalendern kan det hända att mötet inte syns efter att du flyttat det. Du kan byta till dagkalendern om du vill visa fler möten.
- **Månadskalender.** Du kan dra mötet och släppa det i en annan dag under samma månad. Tidpunkten på dygnet och hur länge mötet varar ändras inte. Om du vill ändra tidpunkten eller hur länge ett möte pågår måste du redigera mötet. Om det finns fler möten under en dag än vad som kan visas i månadskalendern kan det hända att mötet inte syns efter att du flyttat det. Du kan byta till dag- eller veckokalendern om du vill visa fler möten.

Obs! Om du vill ändra tidslängden för ett möte och du använder ett klassiskt tema, så måste du redigera mötet. Om du däremot använder ett modernt tema så kan du snabbt ändra start- och sluttiden för ett möte i den dagliga kalendervyn eller den veckovisa kalendervyn, genom att klicka och dra i kantlinjen för mötet. Mer information om hur du redigerar möten i moderna teman finns i Om kalendrar och temaformat. Om du vill ändra tidslängden för ett möte i den månatliga kalendervyn måste du redigera mötet.

Beteendet för möten som sträcker sig över flera dagar är följande:

- **Dagkalender.** Du kan inte dra ett möte som sträcker sig över flera dagar till en annan dag eller tid när du använder dagkalendern.
- **Veckokalender.** Inom den sektion som visar de möten som sträcker sig över flera dagar kan du dra ett möte och släppa det i en annan dag inom den vecka som för närvarande visas, även om mötet slutar i en annan vecka. Den dag där du släpper mötet blir den nya startdagen för mötet. Om du till exempel drar ett möte som börjar kl. 10:30 på måndagen den 21 mars och slutar kl. 22:30 på onsdagen den 23 mars och släpper det på

tisdagen den 22 mars ändras mötesinformationen så att mötet börjar kl. 10:30 den 22 mars och slutar kl. 22:30 den 24 mars. Om du vill ändra den tid på dagen då mötet börjar eller hur länge mötet börjar måste du redigera mötet.

- **Månadskalender.** Du kan dra ett möte som sträcker sig över flera dagar och släppa det i en annan dag inom den månad som för närvarande visas, även om mötet slutar i en annan månad. Den dag där du släpper mötet blir den nya startdagen för mötet. Om du till exempel drar ett möte som börjar kl. 10:30 den 24 mars och slutar kl. 22:30 den 29 mars och släpper det på den 31 mars ändras mötesinformationen så att mötet börjar kl. 10:30 den 31 mars och slutar kl. 22:30 den 5 april. Om du vill ändra den tid på dagen då mötet börjar eller hur länge mötet börjar måste du redigera mötet.

Arbeta med aktivitetslistor

Du kan öppna sidan Aktivitetslista från detaljsidan för en post eller från sektionen Aktivitetslista för dags- och veckovyerna i din kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig (dags- och veckovyerna för användarkalendern) på kalendersidorna. Listan över poster som visas när du öppnar sidan Aktivitetslista beror på hur du får åtkomst till sidan.

Vad som visas när du öppnar sidan Aktivitetslista från en postdetaljsida

När du öppnar sidan Aktivitetslista genom att klicka på länken Visa fullständig lista, i en lista över aktivitetsposter på en postdetaljsida, visas aktiviteterna som är länkade till posten på sidan Aktivitetslista. Listan kan innehålla öppna aktiviteter, slutförda aktiviteter eller en kombination av båda. Se följande tabell. Du kan i samtliga fall endast se posterna som du har synlighet för.

Lista	Visade poster
Aktiviteter	■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet är tomt. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller efter det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Slutförda aktiviteter	■ De länkade mötena där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden. ■ De länkade uppgifterna där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
Öppna möten	De länkade mötena där värdet i fältet Slutförandedatum inte har passerat. **Obs!** Om fältet Slutförandedatum inte fylls i av användaren som skapar mötet, fylls det i automatiskt med samma värde som finns i fältet Sluttid för mötet. När slutförandedatumet för ett möte har nåtts tas mötet bort från listan över öppna möten och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna möten och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas.

Lista	Visade poster
	Posterna i listan över öppna möten sorteras utifrån datumet och tiden i fältet Starttid. Mötet som har det tidigaste startdatumet och den tidigaste starttiden visas först i listan.
Öppna uppgifter	De kopplade uppgifter som inte har något värde i fältet Slutförandedatum eller statusen Slutfört, förutsatt att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet Status. **Obs!** När en uppgift markeras som Slutförd fylls fältet Slutförandedatum i automatiskt med datumet och tiden från tidszonen för användaren som markerar uppgiften som Slutförd. Användarna kan dessutom fylla i fältet Slutförandedatum manuellt för en uppgift. När fältet Slutförandedatum för en uppgift fylls i tas uppgiften bort från listan över öppna uppgifter och ingår sedan i listan över slutförda aktiviteter. Informationen i sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och slutförda aktiviteter på detaljsidan för den överordnade posten uppdateras när sidan förnyas. Posterna i listan över öppna uppgifter sorteras per fältet Sista datum. Uppgiften som har det tidigaste sista datumet visas först i listan.
Öppna aktiviteter	En kombination av listorna över öppna möten och öppna uppgifter. **Obs!** Posterna i listan över öppna aktiviteter sorteras per fältet Slutförandedatum. Posterna där fältet Slutförandedatum är tomt visas i nederkanten av listan över öppna aktiviteter. Därför visas de öppna uppgifterna i nederkanten av listan Öppna aktiviteter, efter alla öppna bokningar. Om du inte vill att de relaterade öppna uppgifterna och öppna mötena på en postdetaljsida ska visas i den här ordningen bör företagsadministratören lägga till sektionerna med relaterad information om öppna uppgifter och öppna möten på postdetaljsidan, i stället för sektionen med relaterad information om öppna aktiviteter.

Vad som visas när du öppnar sidan Aktivitetslista från en kalendersida

När du öppnar sidan Aktivitetslista genom att klicka på fliken Visa fullständig lista i listan Öppna uppgifter i dags- eller veckovyerna för användarkalendern visar listan alla öppna aktiviteter som du har tilldelats.

Obs! I standardapplikationen visas listan Öppna uppgifter i sektionen Aktivitetslista i dags- och veckovyerna för användarkalendern. Du kan dock välja att visa en annan lista, eller så kan din administratör välja en annan lista för din användarroll. Om en annan lista visas i kalendervyn så öppnar den listan sidan Aktivitetslista när du klickar på länken Visa fullständig lista. Information om hur du visar en annan lista i dags- och veckovyerna för användarkalendern finns i Ställa in kalender (på sidan 757).

Övriga listor är också tillgängliga för dig på sidan Aktivitetslistor. Uppsättningen med listor som finns tillgänglig för dig kan innehålla både standardlistor, som distribuerats med Oracle CRM On Demand, och anpassade listor för ditt företag. Postsynligheten fastställs på följande sätt:

- Dina möjligheter att visa poster är begränsade till de aktiviteter där ditt namn finns i fältet Ägare eller i listan med användare, vilket gäller alla listor förutom listorna med delegerade aktiviteter, såvida din roll inte har behörigheten Visa privata aktiviteter eller Ta bort valfri aktivitet.

- För listorna med delegerade aktiviteter begränsas din postsynlighet till de aktiviteter där ditt namn förekommer i fältet Delegerad av.
- För alla listor: Vilka poster som visas i listan fastställs genom filtret som tillämpats på listan.

Obs! Om företagsadministratören har lagt till dig i en grupp visas fliken Gruppuppgifter på kalendersidorna.

Om åtkomsten till privata aktiviteter på sidan Aktivitetslista

Om behörigheten Visa privata aktiviteter och inställningen Kan läsa alla poster har aktiverats för posttypen Aktivitet i användarrollen kan du visa alla aktiviteter som är markerade som privata, oavsett vem som äger dem. Behörigheten Visa privata aktiviteter låter dig inte uppdatera eller ta bort en aktivitet som har markerats som privat och som ägs av en annan användare.

Om behörigheten Ta bort valfri aktivitet och inställningen Kan läsa alla poster har aktiverats för posttypen Aktivitet i användarrollen kan du ta bort aktiviteterna som du inte äger eller aktiviteterna som har markerats som privata. Vanligtvis beviljas behörigheterna Ta bort valfri aktivitet och Visa privata aktiviteter endast till företagsadministratörer.

Vad du kan göra på sidan Aktivitetslista

I tabellen nedan beskrivs vad du kan göra via sidan Aktivitetslista.

Obs! Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista via en postdetaljsida är några av de här funktionerna eventuellt inte tillgängliga.

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägga till aktiviteter i grupper eller ta bort aktiviteter från grupper	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Masstilldela grupp. Utför stegen som beskrivs i Tilldela grupper poster (på sidan 1459).
Skapa en ny lista över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Skapa ny lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Skapa en uppgift	Klicka på Nytt i namnlisten i Aktivitetslista och klicka på Ny uppgift. Ange nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
Skapa ett möte	Klicka på Nytt möte i namnlisten i Aktivitetslista. Ange den nödvändiga informationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort alla poster från listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massborttagning. Utför stegen som beskrivs i Ta bort och återställa poster (på sidan 172).
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 143).
Söka efter en aktivitet (uppgift eller bokning)	Klicka på kolumnrubriken Ämne om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Hantera alla listor över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 139).

Om du vill	Följer du dessa steg
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Begränsa lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Återställ en borttagen lista över poster	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massåterställning. Mer information om hur du återställer borttagna listor över poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 172).
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en grupp av aktivitetsposter på en gång	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massuppdatera. Utför stegen som beskrivs i Uppdatera grupper av poster (på sidan 149).
Uppdatera en aktivitet	Redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på sidan Aktivitetslista eller välj aktiviteten när du vill öppna detaljsidan. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).
Visa en deluppsättning av aktiviteter (uppgifter eller bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten Aktivitetslista och ändra urvalet (Slutförda uppgifter, Öppna uppgifter, Mina uppgifter eller Mina bokningar).
Visa alla aktiviteter (uppgifter och bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten i Aktivitetslista och välj Alla aktiviteter.

Standardaktivitetslistor

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Aktivitetslista	Filter
Slutförda uppgifter	Uppgifter med ett slutförandedatum som har förfallit
Delegerade uppgifter – slutförda	Aktiviteter där ditt namn står i fältet Delegerad av och som har ett redan förflutet slutförandedatum
Delegerade uppgifter – öppna	Aktiviteter där ditt namn står i fältet Delegerad av och där slutförandedatum är tomt eller ligger i framtiden
Delegerade uppgifter – försenade	Aktiviteter där ditt namn står i fältet Delegerad av och som har förfallit
Mina aktiviteter	Alla dina aktiviteter, inklusive uppgifter och bokningar
Mina möten	Alla dina möten

Aktivitetslista	Filter
Mina dagliga samtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa i dag
Mina öppna uppgifter	Dina uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Mina uppgifter	Alla dina uppgifter
Mina veckosamtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa denna vecka
Öppna aktiviteter	Kombinerad lista över: ■ Uppgifter som har tilldelats till dig och som har ett tomt slutförandedatum eller ett slutförandedatum som infaller i framtiden ■ Kommande bokningar som har tilldelats dig.
Öppna uppgifter	Uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Planerade samtal	Dina planerade samtal **Obs!** Den här listan är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Begränsa antal aktivitetsposter som visas

Du kan begränsa de aktiviteter ska visas genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av aktiviteter som uppfyller de kriterier som har sparats i listan.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Du kanske vill gå till någon av sidorna Uppgift, redigera eller Bokning, redigera och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation, annars kan det hända att den filtrerade listan inte plockar upp rätt poster. Annars kanske den filtrerade listan inte visar rätt poster. En sådan utskrift innehåller dock inte samtliga tillgängliga fältvärden för listrutor.

Öppna en filtrerad lista för aktiviteter

1. Klicka på fliken Kalender.
2. Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Aktivitetslista på sidan Kalender.

   Obs! Sektionen Aktivitetslista är tillgänglig i dags- och veckovyerna i din kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig.
3. På sidan Aktivitetslista ändrar du valet i listrutan.

Så här skapar du en filtrerad lista för aktiviteter

1 Klicka på fliken Kalender.
2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Aktivitetslista på sidan Kalender.
3 På aktivitetslistsidan klickar du på Meny och väljer Hantera listor.
4 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.
5 Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Markera uppgifter som slutförda

Du kan markera uppgifter som slutförda. En slutförd uppgift finns kvar i vissa listor, till exempel Alla aktiviteter och Mina aktiviteter. Slutförda uppgifter finns däremot inte kvar på Hem.

Om en uppgift som du markerar som Slutförd länkas till en post flyttas uppgiften från listan över öppna aktiviteter eller uppgifter till listan över slutförda aktiviteter på detaljsidan för den posten.

Så här markerar du en uppgift som slutförd:

1 Välj uppgiften.
   Instruktioner för hur du väljer uppgifter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 På sidan Uppgiftsinformation, klicka på knappen Markera som slutförd.
   När du har markerat en uppgift som slutförd anger Oracle CRM On Demand värdet Slutfört i fältet Status, förutsatt att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet Status.

Tilldela en annan medarbetare aktiviteter

Om du har redigeringsbehörighet till en post kan du tilldela en annan medarbetare en aktivitet. Vanligtvis kan du redigera en post om du äger den eller om ägaren rapporterar till dig. Åtkomstnivåerna kan dock ändras så att en användares behörighet begränsas.

När du har tilldelat en annan medarbetare en aktivitet visas aktiviteten automatiskt i den nya användarens Mina aktiviteter- eller Mina uppgifter-lista. Den tilldelade aktiviteten behåller också alla tidigare associationer för aktiviteten i fråga. Om fältet Delegerad av är tomt när du tilldelar en annan ägare aktiviteten infogas ditt namn automatiskt fältet Delegerad av när aktiviteten har omtilldelats. Om fältet Delegerad av redan innehåller namnet på en användare uppdateras det inte automatiskt när du omtilldelar aktiviteten. Om det behövs kan du ändra fältet manuellt och infoga ditt namn eller namnet på valfri annan användare. Du kan använda listan med delegerade uppgifter för att bevaka uppgifter som du inte har tilldelats, men där ditt namn står i fältet Delegerad av. Listan med delegerade uppgifter finns i urvalslistan för listor på sidan Aktivitetslistor.

Så här tilldelar du en annan medarbetare en aktivitet

1 Välj aktiviteten.
   Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Placera markören i fältet Ägare på sidan Mötesdetalj eller Uppgiftsdetalj och klicka sedan på ikonen Sökning.
3 I sökfönstret klickar du på länken Välj, bredvid namnet på den nya ägaren.
   Namnet på den nya ägaren visas i fältet Ägare på sidan Mötesdetalj eller Uppgiftsdetalj.

Bevaka besök (säljbesök) till kunder

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Dessutom utgår informationen i det här avsnittet ifrån att ditt företag använder standardvärdeuppsättningen för fältet för statusurvalslistan. Om din administratör ändrar standardvärdeuppsättningen i fältet för statusurvalslistan kommer aktivitetsbearbetningen i Oracle CRM On Demand eventuellt inte fungera enligt beskrivningen i det här avsnittet.

På sidan Samtalsdetaljer kan du göra följande:

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder och registrera information om till exempel de produkter ni har pratat om, kampanj- eller utbildningsmaterial som du har lämnat till kunden, lösningar ni har pratat om och relaterade kontakter. Du kan bevaka besök (säljbesök) till kunder på ett av följande sätt:
  - Genom att lägga till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar till det överordnade besöket.
  - Genom att lägga till deltagare i det överordnade besöket och sedan bevaka specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar för varje enskild deltagarpost.

    OBS! En *deltagare* är en enskild person som är närvarande i ett möte eller telefonsamtal.

  Observera följande om du använder deltagare för att bevaka besök (säljbesök) till kunder:
  - Alla deltagare ärver information om de specificerade produkterna som registrerats på det överordnade besöket.
  - Deltagarinformation påverkar inte den primära kontaktinformationen på det överordnade besöket.
- Spara informationen som en mall, ett så kallat *Smart samtal*. Mallen Smart samtal är användbar när du besöker flera kunder av samma anledning, till exempel för att värva kliniska prövare. Du kan använda mallen som en privat mall eller göra den tillgänglig för andra (allmän).

  När du tillämpar mallen Smart samtal på ett nytt besök fylls de flesta uppgifterna i automatiskt för den nya posten, bland annat information om de produkter som angetts samt kampanjmaterial och varuprov som lämnats i relation till besöket. Andra fält, till exempel partinumren för de lämnade varuproven, sparas däremot inte i mallen.

  När du har använt mallen Smart samtal kan du uppdatera dessa kvarvarande fält själv och bevaka detaljerna om besöket.

  Om företagsadministratören har tagit med fältet Datum för senaste samtal på redigeringssidan för konton eller kontakter uppdateras det fältet automatiskt för det länkade kontot och alla länkade kontakter. Uppdateringen görs när du ändrar besökspostens status till Slutförd och sparar posten. Fältet avspeglar besöksdatumet och den tidpunkt när besöket startade.

  Obs! Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales kan vara aktivt samtidigt som konfigurationen för smarta samtal i Oracle CRM On Demand, men stöder inte och besvarar inte smarta samtal.

  Mer information om smarta samtal finns i Hantera smarta samtal (på sidan 1880).
- Skicka samtalsinformationen för användning i avstämningsprocessen för lagerperioder.

  I Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition görs följande när detaljinformationen om samtalet har skickats:
  - Anger statusen för samtalsaktivitet till Skickad.
  - Låser alla samtalsdetaljposter med statusen Skickad, för att förhindra att dessa ändras eller tas bort. Information om hur du låser poster för samtalsaktivitetsposter finns i Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Skapar en utbetalningstransaktion som används i avstämningsprocessen för lagerperioden. Mer information finns i Stäm av en lagerperiod (finns Stämma av en lagerperiod på sidan 539), Stämma av lagret (på sidan 542) och Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 554).

  Obs! Om samtalsposten inte innehåller en giltig delstatslicens för kontakten eller en tillhörande signaturkod, och valideringskontrollen för dessa villkor har ställts in av administratören på sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper, visar Oracle CRM On Demand ett felmeddelande och det går inte att skicka samtalet. Information om relevanta inställningar finns i informationen om hur du aktiverar validering av delstatslicens och aktiverar validering av signatur i Ange relaterade inställningar för biovetenskap (på sidan 1882).

Begränsningar när du ändrar primära kontakter som används i samtal till kontakter

Följande inträffar om du har sparat ett samtal till en kontakt och sedan ändrar den primära kontakten som användes i samtalet:

- Samtalet listas under den ursprungliga primära kontakten och den nya primära kontakten.
- Samtalet använder den nya primära kontakten på båda ställen.
- Ärenderaden förblir densamma i båda samtal.

I följande exempel förklaras resultatet av att ändra den primära kontakten:

1. Du skapar två kontakter: Anders och Anna.
2. Du skapar ett samtal till kontakt för kontakten Anders, Samtal_Anders.

   Anders anges som primär kontakt för det här samtalet.
3. Du kan ändra den primära kontakten i samtalet Samtal_Anders till *Anna.*

   Oracle CRM On Demand skapar automatiskt ett andra samtal under kontakten Anna, men använder det ursprungliga ärendet (Samtal_Anders). Samtalet Samtal_Anders listas nu under både kontakten Anders och kontakten Anna. Vid behov kan du ändra ärenderaden för det samtal som listas under Anna till något mer lämpligt, t.ex. *Samtal_Anna.*

Innan du börjar:

- Om du vill lägga till, redigera eller skicka besök (kontobesök eller kontaktbesök) måste din roll innehålla behörigheten Samtal: Aktivera samtalsspecifikation.
- För att du ska kunna hantera åtkomsten till samtal och konfigurera en automatiserad samtalssändning till Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-applikationen måste din roll ha behörigheten Samtal: Hantera samtal. Den här behörigheten ges vanligtvis endast till företagsadministratörer.

Så här bevakar du upp ett besök (säljbesök) till en kund:

1. Öppna kontot eller kontakten för ditt besök på startsidan Konton eller Kontakter.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

   OBS! Du kan planera ett besök (säljbesök) för upp till tjugofem kunder på en och samma gång med hjälp av funktionen Samtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder finns i Massamtalsplanering (på sidan 214).
2. Klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal i sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten eller kontot när du vill skapa en ny samtalspost.

   Obs! Om samtalssektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

   - Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

     Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga: Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specificerade produkter.
   - Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten:
     - Fältet Status får värdet Planerad.
     - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
     - Fältet Ämne innehåller värdet Automatiserat samtal och i det visas namnet på kontot eller kontakten.
     - Fältet Typ får värdet Samtal.

Varning! Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder får inte försöka avaktivera eller anpassa Type=Call.

3 Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:

a Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.

b Registrera eller uppdatera informationen.

Tabellen som beskriver fälten för samtalsposter mot slutet av den här proceduren innehåller mer information om en del fält.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.

4 Spara posten genom att göra något av följande:

- Klicka på Spara på redigeringssidan för samtal.
- Klicka antingen på Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal på detaljsidan för samtal.

Mer information finns i Spara detaljinformation om samtal som mall (på sidan 571).

5 Sedan gör du en av följande åtgärder på sidan Samtalsdetaljer vid behov:

- Lägg till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till den överordnade posten.
- Lägg till ett deltagartransaktionsobjekt till den överordnade posten och lägg sedan till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till deltagarposten.

Mer information om dessa aktiviteter finns i följande avsnitt:

- Lägga till deltagare i samtal (på sidan 557)
- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 560)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 564)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 566)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

6 Klicka på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för behandling, se Skicka detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för samtal	
Ämne	Begränsat till 100 tecken. Namnet på mallen Smart samtal.
Primär kontakt	Fylls i automatiskt. Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Konto	Fylls i automatiskt och är skrivskyddat.

Fält	Beskrivning
	Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Adress	Visar den fullständiga adressen, som hämtas från konto- eller kontaktpostens adressfält. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Smart samtal	Om din användarroll har rätt behörighet kan du välja en Smart samtal-mall. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Status	Statusen för besöket (samtalet) kan vara följande: Tilldelad, Slutförd, Uppskjuten, Under samtal, I chatt, Pågående, Ej påbörjad, Planerad, Undertecknad, Skickad, Skickar, Väntar på någon annan. Följande statusvärden används i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition när samtal bearbetas: ■ **Planerad.** Samtalet visas i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. ■ **Undertecknad.** Samtalets innehåll har bekräftats av mottagaren. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition låser samtalet och du kan inte ändra levererade varuprov, levererade kampanjartiklar eller varuprovsbegäranden för samtalet. ■ **Skickad.** besöket bearbetas i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition och transaktioner skapas för avstämning när användaren klickar på Skicka på sidorna för kontobesöksdetaljer eller kontaktbesöksdetaljer. ■ **Skickar.** Applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ställer in den här statusen som sedan utlöser arbetsflödesreglerna som företagsadministratören konfigurerar för att uppdatera samtalsposten. Statusen Skickar och arbetsflödesregler används för att ge stöd för integreringen mellan Oracle CRM On Demand och applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. **Obs!** Statusen Signerad eller Skickar utlöser en samtalssändning till applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales om företagsadministratören har konfigurerat körningshändelseåtgärden för arbetsflöden för aktivitetsposten. Mer information om hur du konfigurerar den här körningshändelseåtgärden finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Mer allmän information om hur du konfigurerar arbetsflödesregler finns i Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496). **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Aktivitet, valuta	Du kan välja att konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Mål	Begränsat till 1 500 tecken

Fält	Beskrivning
Starttid	Datum och tid när besöket börjar. Standardvärdet är dagens datum och 12:00. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Tidslängd	Anger besökets längd i antal minuter beräknat utifrån angiven start- och sluttid. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Sluttid	Är som standard starttiden plus 30 minuter. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Typ	Det kan vara en av följande: Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt eller Att göra För att kunna genomföra varuprovshantering måste du välja Samtal.
Samtalstyp	(Skrivskyddat) Visar Kontosamtal, Arbetssamtal, Deltagarsamtal eller Allmänt samtal, beroende på samtalstypen. **OBS!** Fältet Samtalstyp är förinställt på Arbetssamtal för kontaktsamtal, Kontosamtal för överordnade kontosamtal och Deltagarsamtal när deltagare läggs till i det överordnade kontosamtalet.
Ref.nr	Ett textfält som kan användas för att spara referensnumret på till exempel ett relaterat undertecknat dokument. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Mer information	
Kostnad	**Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Skriftlig signatur	**Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Privat	**Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Beskrivning	Begränsat till 16 350 tecken.
Nästa samtal	Begränsat till 1 500 tecken. **Obs!** Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du bevakar kundbesök:

- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover (finns Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens på sidan 1884)
- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover (på sidan 1886)
- Bevaka bästa tiderna för samtal (på sidan 301)

Massamtalsplanering

Du kan skapa ett planerat samtal för en eller flera kunder på följande sätt:

- Från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj med statusen Planerad.

  Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för en kund från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).
- Från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering.

  Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering finns i följande procedurer.

När statusen för samtalet är inställd på Planerad visas samtalet markerat i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan. I sektionen Planerade samtal på kalendersidan anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten.

Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna fastställs utifrån temat du använder, på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med ett startdatum som redan har passerat visas med den färg som administratören har valt för aviseringstext i temat.
- Kommande planerade samtal med ett startdatum i framtiden visas med den färg som administratören har valt för sidlänkar i temat.

Obs! Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll.

Du kan skapa ett planerat samtal för upp till 25 kunder genom att använda funktionen Massamtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera kontakter.

Obs! Ett planerat samtal skapas för den första lämpliga dagen inom sju dagar efter innevarande dag. Om exempelvis idag är en tisdag och du väljer onsdag som dagen för ett planerat samtal skapas samtalet för imorgon. Om du väljer tisdag som dagen för ett planerat samtal skapas samtalet för tisdag i nästa vecka i stället för idag, även om tidpunkten på dagen som du väljer för samtalet infaller senare än aktuell tid. Endast en instans av varje planerat samtal skapas. Du kan inte lägga upp planerade samtal så att de återkommer i intervaller.

Så här skapar du ett planerat samtal för flera kontakter åt gången

1. Gå till hemsidan för kontakter.
2. Välj önskad kontaktlista i sektionen Kontaktlistor på sidan.
3. På sidan Kontaktlista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.
4. På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje kontakt som du vill inkludera i massamtalsplanen:
   - Ange vilken veckodag du planerar att ringa.

     De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
   - Ange en lämplig tid att ringa.

De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).

5 Klicka på Slutför.

På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.

6 Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.

Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:

- Fältet Status får värdet Planerad.
- Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
- Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
- Fältet Ämne har värdet Arbetssamtal plus namnet på kontaktpersonen.
- Fältet Typ får värdet Samtal.

7 Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.

Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.

Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).

8 Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).

Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera konton.

Så här skapar du ett planerat samtal för flera konton åt gången

1 Gå till hemsidan för konton.

2 Välj önskad kontolista i sektionen Kontolistor på sidan.

3 På sidan Kontolista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.

4 På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje konto som du vill inkludera i massamtalsplanen:

- Ange vilken veckodag du planerar att ringa.

  De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
- Ange en lämplig tid att ringa.

  De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).

5 Klicka på Slutför.

På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.

6 Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.

Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:

- Fältet Status får värdet Planerad.
- Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
- Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
- Fältet Ämne har värdet Kontosamtal plus namnet på kontot.
- Fältet Typ får värdet Samtal.

7 Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.

Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.

Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).

8 Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).

Om ägande av planerade samtal

Ägande av ett planerat samtal fastställs enligt följande:

- Om posttypen Aktivitet konfigureras i användarläget blir den användare som skapar det planerade samtalet ägare till samtalet som standard.
- Om posttypen Aktivitet konfigureras i blandat läge lämnas fältet Ägare för det planerade samtalet tomt som standard. Första gången samtalet redigeras kan den användare som redigerar eventuellt uppmanas att fylla i antingen fältet Ägare eller fältet Bok för samtalet, beroende på hur administratören har ställt in dessa fält.
- Om posttypen Aktivitet har konfigurerats i bokläge måste minst ett av följande villkor vara sant för att ett samtal ska skapas:
  - En anpassad bok har valts som standardbok för posttypen Aktivitet i din användarpost.
  - En anpassad bok har valts som standardbok i din användarpost.

  Fältet Ägare och Fältet Bok för samtalet är båda tomma när du har skapat det planerade samtalet. Första gången samtalet redigeras kommer den användare som redigerar samtalet att uppmanas fylla i fältet Bok eftersom detta är ett obligatoriskt fält när posttypen Aktivitet är konfigurerad i bokläget.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)

Justera meddelandesvar

Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Återkopplingen baseras på musklick eller motsvarande som har gjorts av presentatören. Sådana återkopplingar samlas kontinuerligt in via en meddelandeplansleverans och spåras med hjälp av tiden och det specifika meddelandeplansobjektet som presenteras. Mer information om meddelandeplaner finns i Meddelandeplaner (på sidan 610).

Meddelandesvaren som visas hämtas och fylls i från den programvara för anpassad innehållsleverans (PCD). De svar som är relevanta för tidigare interaktioner måste visas i Oracle CRM On Demand. Endast administrativa personer som är bemyndigade att retroaktivt justera svar på meddelandeplaner bör ges behörighet att ändra svaren.

Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandesvar.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Posten Meddelandesvar är endast tillgänglig som ett relaterat objekt till en samtalspost och är inte tillgänglig som en posttyp på högsta nivå.

Så här justerar du ett meddelandesvar

1 Rulla ned till det relaterade objektavsnittet Meddelandesvar på en samtalsdetaljsida och klicka på Ny.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Meddelandesvar på sidan Samtalsdetalj. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748). Kontakta företagsadministratören om sektionen Meddelandesvar inte går att lägga till i din sidlayout.

2 Visa och justera följande fälten (om det behövs) på redigeringssidan för meddelandesvar.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandesvar	
Namn	Det namn som har tilldelats meddelandesvarsposten. (Obligatoriskt fält.) **Obs!** Fältet Namn är skrivskyddat som standard. Fältet är dock även obligatoriskt och därför måste företagsadministratören anpassa sidlayouten för Meddelandesvar så att fältet Namn kan redigeras. I annat fall kan inte posten Meddelandesvar sparas.
Meddelandeplan	Meddelandeplanen som visas för ett visst meddelandesvar. Välj en meddelandeplan genom att klicka på väljarikonen.
Sekvens	Sekvensnumret för meddelandeplansobjektet som motsvarar ett visst svar. (Obligatoriskt fält.)
Meddelandeplan, objekt	I fältet anges det specifika meddelandeplansobjektet som visas med meddelandeplanen.
Produkt	Produkten som är associerad med den överordnade meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatorisk) **Obs!** Värdet för produktfältet måste vara samma som den överordnade meddelandeplanposten. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma som den överordnade meddelandeplanen. Om du inte gör det kan det uppstå problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar fältet från AAAA till BBBB i någon av de underordnade PCD-posterna (objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan eller ett meddelandesvar) genom att använda webbtjänster, kommer den underordnade PCD-posten felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA. **Obs!** Det här fältet ställs inte in som standard. Om du behöver det här fältet kontaktar du företagsadministratören för att ställa in det eller se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Fält	Beskrivning
Lösning	Det underliggande multimedie- eller grafikfilinnehållet som är ämnet för svaret. Innan version 23 var fältet Lösning ett obligatoriskt fält. I version 23 är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för den här typen av poster före version 23, fortsätter fältet Lösning att vara ett obligatoriskt fält för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för lösningsfältet som angavs i den anpassade sidlayouten för den här typen av poster. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
Svar	De förkonfigurerade värdena för svar är följande: Fortsätt diskussion, Data krävs, Accepterad, Inget intresse, Avslagen eller Visas inte. Välj ett värde i listrutan.
Anteckningar	Ytterligare beskrivande information om svaret.
Sektion	En presentationsobjektkomponent (till exempel ett diagram) som kan aktiveras under en presentation av presentatören. Komponenten är ämnet för ett visst svarsvärde.
Starttid	Början på svarsperioden när det första meddelandet togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid.
Sluttid	Slutet på svarsperioden när det sista meddelandesvaret togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid.
Tidslängd	Perioden (i sekunder) mellan starttiden och sluttiden.
Uppföljning	Presentatören markerar kryssrutan under presentationen av en meddelandeplan när en uppföljningsbegäran har skickats för ett visst segment i meddelandeplanen. En uppföljningsbegäran kan innehålla sändning av litteratur och så vidare. Det här fältet är inte valt som standard.
Typ	Kategorin för meddelandesvar. Välj typ i urvalslistan. Standardvärden för fältet Typ är Meddelandesvar och Resultat. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för meddelandesvar. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Resultat kan det ge sidlayouten Meddelanderesultat, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318) och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. **Obs!** Det här fältet ställs inte in som standard. Om du behöver det här fältet kontaktar du företagsadministratören för att ställa in det eller se *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Fält	Beskrivning
Obs! Fälten Starttid, Sluttid, Uppföljning och Svar var obligatoriska i utgåvor före Utgåva 24. Från och med version 24 är dessa fält inte längre obligatoriska.	

3 Spara posten om du har justerat något av fälten.

Schemalägga bokningar med andra

Gör följande när du vill schemalägga en bokning och informera andra om bokningen:

1 Skapa ett möte.

2 Bjud in kontakter och användare.

När bokningar med andra schemaläggs i applikationen görs det skillnad på:

- **Kontakter.** Kunder, partner och andra som är registrerade som kontaktposter i din företagsinformation.
- **Användare.** Användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

3 Kontrollera användarnas tillgänglighet

Du kan visa användarnas tillgänglighet, men inte kontakternas, eftersom du inte har tillgång till kalendrar utanför applikationen.

Obs! För att du ska kunna utföra det här steget måste din användarroll ha behörigheten Dela kalender.

4 Skicka meddelande om bokningen till alla inbjudna.

Så här lägger du till inbjudna till bokningen

1 Skapa mötet, ange mötesinformationen och spara posten.

2 På sidan Bokning, detaljer rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionerna Kontakt och Användare i din layout. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

3 I sökfönstret kan du välja en befintlig kontakt eller klicka på Ny och skapa kontaktposten.

De valda kontakterna visas i alfabetisk ordning.

4 Klicka på OK.

Obs! Om du vill byta kontakten som visas som Primär kontakt klickar du på länken Redigera bredvid bokningen på sidan Kalender. Klicka på sökningsikonen bredvid fältet Primär kontakt på sidan Bokning, redigera, välj en ny primär kontakt och klicka på Spara. Den primära kontakten visas i kalenderöversikten. Den nya primära kontakten läggs även till i sektionen Kontakter på sidan Bokning, detaljer, om den inte redan finns där.

5 Rulla ned till sektionen Användare och klicka på Lägg till på sidan Bokning, detaljer.

Obs! När du lägger till en användare i ett aktivitetsteam kan du inte ange åtkomstprofilen för användaren för aktivitetsposten. Användaren får automatiskt profilen Skrivskyddad åtkomst för aktiviteten. Den användare vars namn visas i fältet Delegerad av i en aktivitet får automatiskt profilen Fullständig åtkomst för aktiviteten. Åtkomstnivån som användaren har för posten beror på hur åtkomstprofilen har konfigurerats. Men oavsett hur profilen Skrivskyddad åtkomst har konfigurerats kan endast aktivitetsägaren och användaren, med ett namn som visas i fältet Delegerad av för en aktivitet, ta bort användare från den aktiviteten.

6 I sökfönstret väljer du de användare som du vill bjuda in till bokningen.

Listan som visas i sökfönstret innehåller alla användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

7 Klicka på Spara.

Så här kontrollerar du användarnas tillgänglighet

1. Klicka på Användartillgänglighet på detaljsidan för möten.

   Din användarroll måste ha behörigheten Dela kalender för att knappen Användartillgänglighet ska visas.

   En kombinerad kalender visas som innehåller listan över användarna och deras kalendrar. Raderna för de användare som inte delar sina kalendrar med dig visas som tomma fält.

   Om du vill visa information om upptagen tid som visas i kalendern placerar du pekaren över bokningen.
2. Om du vill visa tillgängligheten på en annan dag kan du
   - klicka på pilarna i kalenderhuvudet och på så sätt bläddra till nästa eller föregående dag
   - klicka på kalenderikonen i kalenderhuvudet
3. Uppdatera datum och tid för bokningen, om det behövs.
4. Spara posten.

Varning! Inget varningsmeddelande visas om du skapar överlappande möten.

Så här skickar du ett e-postmeddelande till de inbjudna (kontakter och användare)

1. Klicka på Skicka e-post på sidan Bokning, detaljer.
2. Ett e-postmeddelande med följande information öppnas:
   - **Till.** Inbjudna (kontakter och användare)

     Om din lista innehåller fler än 70 inbjudna skickas e-postmeddelandet även de övriga inbjudna, men deras e-postadresser visas inte på raden Till.
   - **Ämne.** Ärenderaden i e-postmeddelandet innehåller ordet *Möte* följt av värdena för ärende, plats, starttid och sluttid för mötet. Du kan redigera innehållet i ärenderaden i sådana e-postmeddelanden. Om tecken med flera byte används för teckenuppsättningen för ditt användarspråk måste du däremot aktivera stöd för Unicode (UTF-8) i din e-postklient. Information om hur du aktiverar stödet för Unicode (UTF-8) i en e-postklient finns i hjälpdokumentationen för e-postklienten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Aktivitetsfält (på sidan 229)
- Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224)
- Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200)

Spara möten som iCalendar-filer

I det här avsnittet beskrivs hur du sparar möten som iCalendar-filer. Gäller enbart för samtal och möten.

I Oracle CRM On Demand kan du spara möten i filformatet iCalendar. Med den här funktionen kan du lagra mötesdetaljer så att du kan överföra dem till andra datorer och enheter, till exempel mobila enheter, och sedan öppna dem i program som har stöd för iCalendar-formatet.

Bilagor

När du sparar ett möte som en iCalendar-fil försöker Oracle CRM On Demand inkludera alla mötesbilagor i iCalendar-filen. En iCalendar-fil som sparas från Oracle CRM On Demand kan emellertid bara vara 500 MB stor. Beroende på hur stora bilagorna är kanske en del av dem inte kommer med i iCalendar-filen. Så här väljer Oracle CRM On Demand vilka bilagor som läggs till i iCalendar-filen:

- Bilagorna, både fil- och URL-bilagor, sorteras av Oracle CRM On Demand och läggs till i stigande alfabetisk ordning. Ordningen baseras på namnet i fältet Bilaga.
- Innan en bilaga läggs till i iCalendar-filen utför Oracle CRM On Demand en beräkning av om bilagan kommer att göra iCalendar-filen för stor. Om bilagan inte kommer att göra iCalendar-filen för stor läggs den till i filen.

Om bilagan kommer att göra iCalendar-filen för stor, hoppar Oracle CRM On Demand över den bilagan och fortsätter med nästa bilaga i listan.

Tips! Det kan vara bra att byta namn på bilagorna, så att de viktigaste bilagorna visas i början av listan över bilagor när listan sorteras i stigande alfabetisk ordning i fältet Bilaga.

I följande procedur beskrivs hur du sparar ett möte som en iCalendar-fil.

Så här sparar du ett möte som en iCalendar-fil:

- Gör något av följande:
  - Klicka i dags-, vecko- eller månadskalendern på länken Spara som iCalendar för mötet som du vill spara.
  - Klicka på Spara som iCalendar på en mötesdetaljsida eller samtalsdetaljsida.

Beroende på webbläsarens inställningar kanske du ombeds att ange var du vill spara iCalendar-filen. iCalendar-filen sparas som standard med filnamnstillägget .ics.

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om informationen i iCalendar-filer (på sidan 221)

Om informationen i iCalendar-filer

I det här avsnittet beskrivs informationen som Oracle CRM On Demand sparar i iCalendar-filer. Gäller enbart för samtal och möten.

När du sparar ett möte som en iCalendar-fil, sparas information från Oracle CRM On Demand i vissa egenskaper i iCalendar-filen. Informationen som sparas i iCalendar-filen omfattar såväl information från mötet som information från användarna, kontaktpersoner och bilagor som är länkade till mötet. I tabellen nedan visas informationen som sparas från Oracle CRM On Demand i iCalendar-egenskaperna.

iCalendar-egenskap	Oracle CRM On Demand-fält	Beskrivning
ORGANIZER	Ägare	Det fullständiga namnet på mötets ägare. **Obs!** Om mötet inte har några kontaktpersoner eller användare länkade förutom användaren som äger mötet, tas egenskapen ORGANIZER inte med i iCalendar-filen.
ATTENDEE	Namn och e-postadress	■ Alla användare som är länkade till mötet i Oracle CRM On Demand läggs till som deltagare i iCalendar-filen. Det fullständiga namnet och e-postadressen för användaren sparas i iCalendar-filen. ■ Alla kontakter som är länkade till mötet i Oracle CRM On Demand läggs till som deltagare i iCalendar-filen. Det fullständiga namnet och e-postadressen för kontakten sparas i iCalendar-filen.
SUMMARY	Ämne	Innehållet i fältet Ämne i mötet.
LOCATION	Plats	Innehållet i fältet Plats i mötet.

iCalendar-egenskap	Oracle CRM On Demand-fält	Beskrivning
DTSTART	Starttid	Mötets startdatum och starttid. Ett möte som börjar 00:00 på en viss dag och slutar 00:00 följande dag betraktas som ett heldagsmöte. För alla sådana möten sparas VALUE=DATE i iCalendar-filen.
DTEND	Sluttid	Mötets slutdatum och sluttid. Ett möte som börjar 00:00 på en viss dag och slutar 00:00 följande dag betraktas som ett heldagsmöte. För alla sådana möten sparas VALUE=DATE i iCalendar-filen.
DESCRIPTIONS	Beskrivning	Innehållet i fältet Beskrivning i mötet.
UID	Rad-id	Mötespostens rad-id.
CREATED	Skapad: Externt datum	Datumet och tiden då mötet skapades.
LAST-MODIFIED	Ändrad: Datum externt	Datum och tidpunkt då mötet senast uppdaterades.
ATTACH	Filens och bilagans innehåll, eller Bilaga och URL	För en filbilaga inkluderas filnamnet och innehållet i filen i iCalendar-filen. Innehållet i filen kodas med Base64-kod. För en URL-bilaga inkluderas bilagans namn som ett filnamn med filnamnstillägget .txt. URL:en inkluderas som innehåll i textfilen och kodas med Base64-kod.

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Spara möten som iCalendar-filer (på sidan 220)

Visa andra användares kalendrar

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Du kan visa:

- En annan användares kalender

  Du kan visa enskilda kalendrar för användare i din grupp (om du är medlem i en grupp) och kalendrar för andra användare som delar sin kalender med dig.

  Obs! Du kan inte visa kalendrarna för de användare som rapporterar till dig om inte dessa användare är medlemmar i en fördefinierad grupp som du också är medlem i eller om användarna delar sin kalender med dig.

- En gruppkalender (om du är medlem i en grupp) som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy

  Obs! Listan visar användarna i alfabetisk ordning. Om listan är längre än tio användare rullar du nedåt i listan för att visa fler användares kalendrar.

Mer information om grupper finns i Grupphantering (på sidan 1463).

- Anpassade vyer som kombinerar andra användares kalendrar

  Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare för olika funktioner. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

  - Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
  - Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig

  Mer information om konfiguration av kalendervyer finns i Lägga till anpassade kalendervyer (finns Lägga till anpassade vyer för kalendern på sidan 226).

Obs! Endast mötesdeltagare och mötesägare kan visa information om privata möten.

Visa en annan användares kalender

1. På sidan Kalender klickar du på fliken Användare vid behov.
2. I namnlisten klickar du på sökningsikonen och klickar på användarens Efternamn i sökfönstret.

   Den användarkalendern visas i vyn Användare.

   Obs! Endast användare som delar sin kalender med dig, och användare som är medlemmar i din grupp, kan väljas.

Gå tillbaka till den egna kalendern snabbt

- Klicka på knappen Min kalender i namnlisten.

Visa en kombinerad kalender för alla gruppmedlemmar

1. På sidan Kalender klickar du på fliken Grupp.
2. I den kombinerade kalendern kan du:
   - Klicka på användarens namn för att gå till användarens personliga kalender.
   - Klicka på lämplig ikon om du vill visa den kombinerade kalendern för en enda dag, eller för en vecka eller månad.

I gruppkalendern och i anpassade kalendervyer:

- Två olika bakgrundsfärger används. Olika färger används för följande:
  - Arbetstiden under arbetsdagar.
  - Arbetsfri tid, inklusive alla timmarna under de dagar som inte är arbetsdagar samt timmarna utanför arbetstid under arbetsdagarna.
- Om du inte har åtkomst till kalendern för en användare som finns med i en anpassad kalendervy är användarens schema utgråat i den anpassade kalendervyn såvida inte användaren uttryckligen delar sin kalender med dig. Om en användare som har lagts till i en anpassad kalendervy slutar dela sin kalender med dig, eller om en användare som har lagts till i en anpassad kalendervy eller i din fördefinierade grupp blir inaktiv, visas användarens schema som utgråat.

  Obs! När en användare har lagts till i din fördefinierade grupp läggs användaren till i din gruppkalendervy, men användarens schema är utgråat tills du har loggat ut från Oracle CRM On Demand och loggat in igen.
- Du kan växla mellan att visa hela dagen eller bara arbetstider.
- Om du väljer att bara visa arbetstider i dagsvyn och om det finns inbokade möten som börjar innan arbetsdagen börjat eller efter arbetsdagens slut utökas timmarna i vyn så att dessa möten visas.

- Av visningsskäl avrundas möteslängden framåt till närmaste 15-minutersintervall. Exempelvis visas ett möte som är mellan 1 och 15 minuter långt som ett 15 minuter långt möte och ett möte som är mellan 31 och 45 minuter långt visas som ett 45 minuter långt möte.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om anpassade kalendervyer:

- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 226)

Sidan Kalenderinställning

Klicka på ett avsnitt om du vill se instruktioner för hur du gör följande från sidan Kalenderinställning:

- Dela kalender (på sidan 224)
- Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224)
- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 226)

Obs! Kalendern fungerar enbart enligt den gregorianska kalendern. Den kan inte ställas in för andra kalendersystem.

Dela kalender

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du vill utöka tillgången till din kalender till andra personer än dina gruppmedlemmar måste du dela ut kalendern särskilt till varje ny person.

Så här delar du din kalender:

1. Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
2. Klicka på Dela kalender på sidan Kalenderinställning.

   Om du är medlem i en grupp visas en lista över medlemmarna i gruppen i sektionen Standarddelning.
3. Klicka på Lägg till användare i sektionen Min kalenderdelningslista.
4. Välj de användare du vill dela din kalender med på sidan Delad kalender.
5. Spara ändringarna.

Ställa in standardvyn för kalendern

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar din standardkalendervy från länken Kalenderinställning på kalendersidorna.

När du konfigurerar standardkalendervyn kan du göra följande:

- Välj den kalendervy som ska visas som standard varje gång du klickar på fliken Kalender.
- Välj den aktivitetslista som ska visas i dags- och veckovyerna för din kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig (dags- och veckovyerna för användarkalendern).

  I standardapplikationen visas listan Öppna uppgifter, men du kan välja en annan lista i aktivitetslistan i fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender i dina kalenderinställningar. Din administratör kan också välja en lista för din användarroll. Om du lämnar fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender tomt används inställningen för din roll, och om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för din användarroll är tomt, så visas listan Öppna uppgifter.

  Du kan välja alla listor som är tillgängliga för dig, inklusive privata listor, allmänna listor, systemlistor och listor som är specifika för din användarroll för aktivitetsposttypen. I dags- och veckovyerna för användarkalendern visas bara tre av kolumnerna från listan, så här:

- Kolumnen Ämne visas alltid, förutsatt att fältet Ämne har valts som visningsfält i listdefinitionen.
- De två första kolumnerna i listan, förutom kolumnen Ämne, visas.

Om listan som du väljer senare tas bort eller inte längre är tillgänglig för dig, så kommer följande att avgöra vilken lista som visas i dags- och veckovyerna för användarkalendern:

- Om en lista har valts i fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för din användarroll, så visas den listan.
- Om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för din användarroll är tomt, så visas listan Öppna uppgifter.

- Ange vilken dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern och i datumväljarna när du väljer värden för datumfält i Oracle CRM On Demand.
- Välj de veckodagar och de arbetstider du vill visa i din kalender, om du inte vill använda inställningarna som gäller för hela företaget.

  Som standard är alla kryssrutorna för veckodagar omarkerade och fälten Starttid för arbetstid och Sluttid för arbetstid tomma. När du anger arbetstider kan du bara ange en starttid och en sluttid. Du kan inte ange olika arbetstider för enskilda arbetsdagar. Om du anger en starttid för din arbetstid måste du även ange en sluttid, och sluttiden måste infalla senare än starttiden. På samma sätt måste du ange en starttid, om du har angett en sluttid. Om det behövs konverterar Oracle CRM On Demand starttiden och sluttiden som du anger till rätt format för ditt språk när du har sparat dina ändringar.

  I dags- och veckovyerna i din egen kalender och i enskilda kalendrar som hör till andra användare som har delat sina kalendrar med dig kan du visa start- och sluttiderna för arbetstider per timme om du använder ett klassiskt tema och per timme eller halvtimme om du använder en modern kalender. I vyerna för gruppkalendrar och anpassade kalendrar kan du visa start- och sluttiderna för arbetstider per timme. Oracle CRM On Demand avrundar starttiden för arbetstiderna bakåt till närmaste timme eller halvtimme (beroende på inställning) och avrundar sluttiden för arbetstiderna framåt till närmaste timme eller halvtimme. Om du till exempel anger 08:40 som starttid avrundar Oracle CRM On Demand starttiden bakåt till 08:00 för dags- och veckovyerna i enskilda kalendrar om du använder ett klassiskt tema och till 8:30 om du använder ett modernt tema. Om du till exempel anger 17:40 som sluttid avrundar Oracle CRM On Demand sluttiden framåt till 18:00 för dags- och veckovyerna i enskilda kalendrar oavsett om du använder ett klassiskt eller ett modernt tema.

  Mer information om hur arbetsdagar och arbetstid visas i dina kalendervyer finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns Om arbetsdagar och arbetstid i kalender på sidan 193).

- Välj ytterligare information ska visas i mötena i kalendervyerna. Som standard visas information från fälten Ämne, Plats och Kontakt i mötena som visas i kalendervyerna. Du kan välja att visa följande information:
  - Namnet på kontot som är länkat till mötet. Kontonamnet är en länk till kontoposten.
  - Statusen för mötet.
  - Telefonnumret till den primära kontakten som är länkad till mötet. Telefonnumret är en länk till kontaktposten. Om fältet Telefon, arbete anges i kontaktposten visas telefonnumret till arbetet. Om fältet Telefon, arbete inte anges i kontaktposten, och om fältet Mobiltelefon fylls i, visas mobiltelefonnumret.
- Om påminnelser har konfigurerats för aktiviteter, ska du ange om du vill få påminnelser om aktiviteter som du äger eller där du ingår i listan över användare. Följande alternativ finns i fältet Aktivitetsmeddelande:
  - **Ingen.** Välj det här alternativet om du inte vill få påminnelser.
  - **E-post.** Välj det här alternativet om du vill få påminnelser via e-post.
  - **Popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet visas påminnelserna i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **E-post- och popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet får du e-postpåminnelser och påminnelserna visas också i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **Tom.** Om du inte anger något i fältet Aktivitetsmeddelande, används det alternativ som har valts i fältet Aktivitetsmeddelande på företagsnivå. Standardalternativet på företagsnivå är Ingen, men administratören kan ha valt ett annat alternativ.

I följande process beskrivs hur du ställer in standardkalendervyn.

Så här ställer du in en standardkalendervy

1. Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
2. Klicka på Standardkalendervy på sidan Kalenderinställning.
3. Så här anger du inställningarna på sidan Standardkalenderinställningar:
   a. Välj en kalendervy.
   b. (Valfritt) Välj aktivitetslistan som ska visas i dags- och veckovyerna för användarkalendern.
   c. Välj den dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern.

      Fältet Kalenderveckan startar på är tomt som standard. Om du inte anger något värde i fältet används företagets inställning för veckans första dag.

      Obs! När du har ändrat veckans startdag måste du logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att kunna se ändringen i kalendern och i datumväljarna där du väljer värden för datumfälten i Oracle CRM On Demand.

   d. Konfigurera arbetsdagarna och arbetstiden för din kalender i sektionen för arbetsveckan på följande sätt:
      - Markera kryssrutan för varje dag som du vill visa som arbetsdag i din kalender. Om du markerar kryssrutan för en eller flera dagar visas bara de dagarna som arbetsdagar i dina dagliga och veckovisa användarkalendervyer, oavsett vilka arbetsdagar som är angivna på företagsnivån. Om kryssrutorna för alla dagar är avmarkerade gäller de arbetsdagar som är angivna på företagsnivån för din kalender.
      - Om du vill ange en starttid för din arbetstid som inte är samma som den tid som är angiven på företagsnivån anger du starttiden i fältet Starttid för arbetstid.
      - Om du har angett en starttid för din arbetstid anger du sluttiden i fältet Sluttid för arbetstid. Sluttiden måste infalla efter starttiden.

      Obs! Om du inte anger en starttid och en sluttid för arbetstiden gäller de arbetstider som är angivna på företagsnivån för din kalender.

   e. I sektionen för inställningar av mötesinformation markerar du kryssrutorna för annan information som du vill visa i mötena i kalendervyerna.
   f. Välj önskat alternativ i fältet Aktivitetsmeddelande, eller lämna fältet tomt om du vill använda inställningen på företagsnivå.
   g. Spara ändringarna.

Lägga till anpassade vyer för kalendern

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du är medlem i en grupp (och din roll har behörighet att dela kalendern) kan du automatiskt visa en sammanslagen kalender som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy. Kanske vill du dock konfigurera olika kombinerade kalendervyer så att de passar dina specifika behov. Om du vill konfigurera kombinerade kalendervyer lägger du till en anpassad vy.

Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare över funktionsgränserna. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

- Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
- Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig

Obs! I anpassade vyer kan du inte ändra veckans startdag eller dagens starttid.

Så här lägger du till en anpassad kalendervy

1. Klicka på länken Kalenderinställning på kalendersidorna.
2. Klicka på Hantera gruppvyer på sidan Kalenderinställning.

   På sidan Hantera vyer visas ditt gruppnamn i sektionen Standardvyer.
3. Klicka på Lägg till.
4. På sidan Hantera vyer anger du ett namn och en beskrivning för vyn.

   Obs! Du kan inte välja en hel grupp att dela kalendrar med. I stället måste du i en anpassad vy lägga till varje medlem i den gruppen som en användare.
5. Spara posten.
6. På sidan Hantera vyer klickar du på namnet för den nya gruppen.

   Detaljsidan för hantering av vyer visas.
7. Klicka på Lägg till medlemmar och välj användarna.
8. Spara posten.

   Den nya vyn visas i listrutan på fliken Kalendergrupp.

Visa gruppuppgiftslistor

Om ditt företag använder grupptilldelningsalternativet och du är medlem i en grupp, kan du visa en konsoliderad lista över uppgifterna som ägs av en medlem i din grupp eller där en medlem i din grupp ingår i aktivitetsteamet. Mer information om grupper finns i Grupphantering (på sidan 1463).

Så här visar du gruppuppgiftslistor:

1. På sidan Kalender klickar du på fliken Gruppuppgifter.
2. Välj den lista med uppgifter som du vill visa från listrutan.

   Obs! Uppgifterna som andra användare har markerat som privata visas inte i gruppuppgiftslistan.

Använda bedömningsskript för aktivitet

Företagsadministratören kan ha ställt in bedömningsskript som hjälper dig att samla ihop information om och utvärdera aktiviteter, till exempel uppgifter, bokningar och säljbesök. Ett *bedömningsskript* består av en serie frågor som du använder för att samla in kunddata. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Obs! För närvarande är inte aktivitetsbedömningarna aktiverade för smarta samtal.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript (på sidan 1870).

Så här använder du ett bedömningsskript för aktivitet

1. Välj aktiviteten.

   Mer information om hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster (på sidan 74). Mer information om aktiviteter finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 189).
2. På detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Aktivitetsbedömning och klickar på Lägg till.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Aktivitetsbedömning i din sidlayout. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

4 På sidan Aktivitetsbedömningar väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar på Spara.

Detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten visas igen.

Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Om synkronisering av händelser och möten

Om din företagsadministratör markerar inställningen Visa händelser i kalendern på sidan Företagsprofil visar Oracle CRM On Demand informationen i händelseposter i kalendern. Om inställningen är markerad upprätthåller Oracle CRM On Demand automatiskt en associerad mötespost för en händelsepost. När en användare skapar, uppdaterar eller tar bort en händelsepost via gränssnittet, importassistenten eller webbtjänster skapar, uppdaterar eller raderar Oracle CRM On Demand den associerade mötesposten. På motsvarande sätt skapar, uppdaterar eller raderar Oracle CRM On Demand automatiskt den ursprungliga händelseposten när du uppdaterar eller tar bort motsvarande mötespost för händelsen via samma kanaler.

Vi tänker oss en händelse som får namnet Kardiologkonferens och som ska äga rum mellan 2015-07-20 kl. 09:00 och 2015-07-20 kl. 17:00 på Marriott Hotel. Oracle CRM On Demand skapar en mötespost på följande sätt:

- Anger Kardiologkonferens som ämne
- Anger tid och datum för mötet till att börja 2015-07-20 kl. 09:00 och sluta 2015-07-20 kl. 17:00
- Anger Marriot Hotel som plats
- Anger Händelse som aktivitetstyp

Oracle CRM On Demand visar mötet för händelsen i kalendern i Oracle CRM On Demand. Dessutom visas mötet även i kalendrar för andra produkter som synkroniseras med Oracle CRM On Demand, t.ex. Oracle CRM On Demand Desktop.

I följande tabell visas mappningen av fält mellan en händelsepost och motsvarande mötespost.

Fält i händelseposten	Fält i mötesposten
Namn	Ämne
Starttid	Starttid
Sluttid	Sluttid
Plats	Plats
Ägare	Ägare
Bok	Bok

När en användare skapar en händelse skapas motsvarande möte i Oracle CRM On Demand och dessa fält kopieras från händelsen till mötet. Dessutom kopieras vissa underordnade poster för en händelse i Oracle CRM On Demand, exempelvis en användare som läggs till i ett händelseteam eller en bok som läggs till i en händelse. På liknande sätt skapas dessa underordnade poster i Oracle CRM On Demand för händelser när de skapas i en mötespost. I kalenderposten som skapas i Oracle CRM On Demand för en händelse, visas namn och plats för händelsen som ämne samt platsen för mötet i parentes. Om du klickar på ämneslänken kommer du till sidan Mötesdetalj, precis som för kalenderposter som inte är händelser.

Obs! När användaren uppdaterar en händelse och sparar den för en befintlig händelsepost skapas mötet automatiskt i Oracle CRM On Demand, tillsammans med de underordnade posterna för bok och användare, från den tidpunkten. Det innebär att Oracle CRM On Demand inte visar gamla händelser i kalendern förrän användaren uppdaterar och sparar händelsen igen. Om du lägger till eller tar bort underordnade poster för en händelse anses det inte som en uppdatering av händelseposten och något möte skapas inte. Om din företagsadministratör dessutom avmarkerar inställningen Visa händelser i kalendern i företagsprofilen skapar Oracle CRM On Demand inte längre ett associerat händelsemöte som motsvarar eventuella nya händelser. Alla befintliga händelsemöten som skapats sedan administratören markerade inställningen finns dock kvar i Oracle CRM On Demand, och Oracle CRM On Demand fortsätter synkronisera dessa händelsemöten med motsvarande händelseuppdateringar för att undvika att data inte stämmer mellan händelsen och händelsemötet. Oracle CRM On Demand visar dock inte händelsemötet i kalendern eftersom administratören avmarkerat inställningen.

När en användare tar bort ett mappat händelsemöte eller ursprungshändelsen tas både det mappade händelsemötet och själva händelsen bort i Oracle CRM On Demand, inklusive de delade underordnade posterna, som en delad användarpost eller delad bokpost. Användarna kan återställa vilken som helst av dessa poster från sidan Borttagna poster i upp till 30 dagar efter borttagningen. Om någon av dessa poster återställs så återställs även den andra, motsvarande posten. Om till exempel en händelse återställs så återställs också det möte som motsvarar den händelsen.

Användare som läggs till i ett synkroniserat möte som användare, läggs till i händelsen som en teammedlem med läsbehörighet för händelsen. Användare som läggs till i en synkroniserad händelse har läsbehörighet för mötet. I Oracle CRM On Demand utvärderas poståtkomsten för teamet och standardåtkomstprofilen som är kopplad till användarens roll för att fastställa användarens åtkomst till posten. Medlemmar i användargrupper läggs inte till som teammedlemmar i en händelse. Oavsett från vilken kanal en användare blir tillagd som händelseteammedlem, blir den användaren tillagd i mötet som användare.

Användare som kan komma åt ett synkroniserat möte via en bok har samma åtkomst till händelsen via boken. Om de har åtkomst till en synkroniserad händelse via en bok har de även samma åtkomst till mötet via boken. Händelsemötet visas inte i kalendern för en användare som har åtkomst via en bok. Användaren får däremot åtkomst till händelsemötesposten i möteslistorna. Om det finns ett arbetsflöde i en händelse med en boktilldelningsåtgärd tilldelas även den bok som är kopplad till händelsen till det synkroniserade mötet. Det omvända är också sant. Det vill säga, om det finns ett arbetsflöde i en aktivitet med en boktilldelningsåtgärd, tilldelas boken som är kopplad till mötet också till den synkroniserade händelsen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera kalendrar och aktiviteter (på sidan 196)
- Hantera händelser (på sidan 524)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)

Aktivitetsfält

Använd sidan Uppgift, redigera om du vill lägga till en uppgift eller uppdatera detaljer för en befintlig uppgift. Använd sidan Bokning, redigera om du vill lägga till en bokning eller uppdatera detaljerna för en befintlig bokning. Använd sidan Samtal, redigera om du vill uppdatera detaljerna för ett befintligt planerat samtal. Redigeringssidorna visar en fullständig uppsättning fält för en uppgift eller en bokning.

Tips! Du kan också redigera aktiviteter på sidan Aktivitetslista på detaljsidorna möte, uppgift och samtal. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns mer information om några fält som finns tillgängliga på sidorna Uppgift, redigera och Bokning, redigera. Mer information om fälten som finns tillgängliga på sidan Samtal, redigera finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).

Obs! Om posttypen aktivitet är konfigurerad i blandat läge eller bokläge då får inte fältet delegerad flagga vara närvarande vid detaljsidans layout för möte, uppgift och samtal, annars kan ett fel uppstå när du försöker spara till möte, uppgift eller samtal.

Fält	Beskrivning
Konto	Konto som är länkat till aktiviteten.
Mötespåminnelse	Hur lång tid före mötets starttid som påminnelser ska skickas. Påminnelser skickas till mötesägaren och till alla användare i listan över användare för mötet. Detta förutsätter att inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå och på företagsnivå tillåter att aktivitetspåminnelser skickas till användaren. Information om fältet Aktivitetsmeddelande finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224). Information om formatet och innehållet i påminnelserna som skickas till användarna finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200). Om du inte anger något i fältet Mötespåminnelse skickas inga påminnelser om mötet. **Obs!** Om du ändrar den angivna tidslängden för påminnelsen för ett befintligt möte, gäller den ändringen för påminnelsen för alla användare som ska delta i mötet. Fältet Mötespåminnelse visas inte som standard på mötets detaljsida i standardapplikationen, men administratören kan lägga till fältet i sidlayouten för din roll.
Godkännandestatus	Postens godkännandestatus när uppgiften skapas. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541). Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultat av samtal	Resultatet av aktivitetstypen Födelsedagssamtal, Hänvisningssamtal eller Granskningssamtal, t.ex. Inget svar, Möte, Håll kontakten eller Stängd fil. När du anger ett värde i det här fältet blir det skrivskyddat.
Kampanj	Kampanjen som är länkad till aktiviteten.
Kommentarer	Det här fältet innehåller kommentarer om aktiviteten. Fältet har en gräns på 250 tecken.
Slutförandedatum	Datumet och tiden då aktiviteten slutfördes. För uppgifterna fylls det här fältet i automatiskt när statusfältet har ställts in på Slutförd eller när någon har klickat på knappen Markera som slutförd. För mötena ställs slutförandedatumet automatiskt in om det lämnas tomt på samma värde som fältet för slutdatum när mötet skapas och sparas. Om fältet Slutförandedatum inte har konfigurerats som ett skrivskyddat fält kan du ange ett datum i det här fältet som inte är samma som slutdatumet för mötet. Om du däremot

Fält	Beskrivning
	senare ändrar värden i fältet för sluttid kommer värdena i fältet för slutförande datum automatiskt att ändras till det nya värdet i fältet för sluttid. Genom att ändra datumet i fältet för slutförande datum innebär inte att kryssrutan för slutförande för det valda mötet eller statusfältet ställs in som Slutfört, även om det nya datumet är passerat. Fältet Slutförandedatum får aldrig lämnas tomt för möten eftersom det här fältet används i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka möten som ska ingå i listorna över öppna aktiviteter och öppna möten som förekommer i flera områden i Oracle CRM On Demand. Om du nollställer värdet från fältet Slutförandedatum för ett möte, återställs fältet automatiskt i Oracle CRM On Demand till samma värde som fältet Sluttid.
Slutförd	För uppgifterna markeras den här kryssrutan i automatiskt när uppgiftens statusfält har ställts in på Slutförd. För möten markeras inte den här kryssrutan i automatiskt när mötets statusfält har ställts in på Slutförd.
Primär kontakt	Primär kontakt som är länkad till den här aktiviteten. För företag som använder gruppfunktionen finns den primära kontakten på kalendervyn.
Delegerad av	Användaren som delegerade aktiviteten till en annan ägare. Om fältet Delegerad av är tomt när du tilldelar en annan ägare aktiviteten infogas ditt namn automatiskt fältet Delegerad av när aktiviteten har omtilldelats. Om fältet Delegerad av redan innehåller namnet på en användare uppdateras det inte automatiskt när du omtilldelar aktiviteten. Om det behövs kan du ändra fältet manuellt och infoga ditt namn eller namnet på valfri annan användare. Som standard kontrolleras inte ändringar av fältet Delegerad av.
Beskrivning	Ytterligare information om den här aktiviteten. Begränsat till 16 350 tecken.
Sista datum	Datum uppgiften ska göras (gäller endast uppgifter).
Sluttid	Datumet och tiden då mötet infaller (gäller endast möten). Standardvärdet är dagens datum och 13:00. Oracle CRM On Demand uppdaterar det här fältet automatiskt med hjälp av mötets starttid och hur länge den pågår. För möten ställs slutförandedatumet automatiskt in om det lämnas tomt på samma värde som fältet för slutdatum när mötet skapas och sparas. Om du senare ändrar värden i fältet för sluttid kommer värdena i fältet för slutförande datum automatiskt att ändras till det nya värdet i fältet för sluttid.
Kundämne	Kundämne som är länkat till aktiviteten.
Plats	Plats där bokningen äger rum (gäller endast bokningar).
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till aktiviteten.
Ägare	Aktivitetspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan.

Fält	Beskrivning
	Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Prioritet	Prioritetsnivån, till exempel 1-Hög, 2-Medium eller 3-Låg. Prioritetsnivån används bara till uppgifter. Standardvärdet är 3-Låg. Du kan skapa en uppgift med nullvärde i fältet Prioritet om fältet inte är ett obligatoriskt fält för uppgifter i företaget. Om fältet Prioritet däremot är inställt till ett värde som inte är null när en uppgift skapas eller uppdateras, kan du inte senare ändra prioritetsfältet för den uppgiften till ett nullvärde även om prioritetsfältet inte är ett obligatoriskt fält. **Obs!** Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).
Privat	Om kryssrutan Privat är markerad visas inte aktivitetsposten för andra användare som standard, även om aktiviteten är länkad till en post som kan visas av andra. Aktivitetsposten kan dock visas av vissa användare. Användare med behörigheten Visa privata aktiviteter och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina användarroller kan visa alla aktiviteter som är märkta som privata, oavsett vem som äger dem. Behörigheten Visa privata aktiviteter medger inte att användaren uppdaterar eller tar bort en aktivitet som är märkt som privat och som ägs av en annan användare. Användare med behörigheten Ta bort valfri aktivitet och som har inställningen Kan läsa alla poster aktiverad för posttypen Aktivitet i sina roller kan ta bort aktiviteter som de inte äger och aktiviter som är märkta som privata. Vanligtvis beviljas behörigheterna Ta bort valfri aktivitet och Visa privata aktiviteter endast till företagsadministratörer.
Avslagsorsak	Anger varför objektet returnerades eller avslogs. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541). Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceärende	Serviceärende som är kopplat till aktiviteten.
Starttid	Datum och tid mötet börjar (gäller endast bokningar). Standardvärdet är dagens datum och 12:00.

Fält	Beskrivning
Status	Uppgiftens eller mötets status, t.ex. Avslutad, Uppskjuten, Pågående, Väntar på någon annan eller Inte startad. **Obs!** Administratörer kan redigera statusurvalslistan och lägga till nya värden eller uppdatera befintliga värden om deras roll har behörigheterna *Anpassa applikation - redigera statusurvalslista för aktivitet* och *Anpassa applikation*. Information om hur du anpassar värden i urvalslistor finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258). **Varning!** Om du lägger till eller redigerar standardvärdena i urvalslistan för fältet Status för posttypen Aktivitet, kan det leda till oönskade resultat vid aktivitetsbearbetningen. Oracle CRM On Demand söker specifikt efter fältvärdena Slutfört, Skickar, Skickad eller Planerad när aktiviteter bearbetas. Om företaget avaktiverar de här statusvärdena och ersätter dem med anpassade värden kommer inte aktivitetsbearbetningen i Oracle CRM On Demand-applikationen att fungera enligt beskrivningen i dokumentationen. Vi rekommenderar därför att urvalslistevärdena för fältet Status för posttypen Aktivitet inte ändras.
Ämne	Rubrik eller kort beskrivning av aktiviteten.
Deltyp	Godkännandets objekttyp. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541). Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Uppgiftspåminnelse	Datum och tid då påminnelser om uppgiften ska skickas. Påminnelser skickas till uppgiftens ägare och till alla användare i listan med användare för uppgiften. Detta förutsätter att inställningarna i fältet Aktivitetsmeddelande på användarnivå och på företagsnivå tillåter att aktivitetspåminnelser skickas till användaren. Information om fältet Aktivitetsmeddelande finns i Ställa in standardvyn för kalendern (på sidan 224). Information om formatet och innehållet i påminnelserna som skickas till användarna finns i Om aktivitetspåminnelser (på sidan 200). Om du inte anger något i fältet Uppgiftspåminnelse skickas inga påminnelser om uppgiften. **Obs!** Om du ändrar angivet datum eller angiven tid för påminnelsen om en befintlig uppgift, gäller den ändringen för påminnelsen för alla uppgiftsanvändare. Fältet Uppgiftspåminnelse visas inte som standard på uppgiftens detaljsida i standardapplikationen, men administratören kan lägga till fältet i sidlayouten för din roll. **Obs!** Om du ändrar sista datum för en uppgift, uppdateras inte fältet Uppgiftspåminnelse automatiskt. Om du vill ändra datum och tid för uppgiftspåminnelsen måste du uppdatera det här fältet manuellt.
Typ	För både uppgifter och möten refererar det här fältet till en kategori, t.ex. Godkännande, Födelsedagssamtal, Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Lunch, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt, Hänvisningssamtal, Granskningssamtal eller Att göra.

Fält	Beskrivning
Aktivitet	Det här skrivskyddade urvalslistefältet refererar till typen av aktivitet, dvs. Uppgift, Möte, Automatisk uppgift, COD-aktivitet eller Smart samtal. **Obs!** Det här fältet förekommer inte i standardsidlayouter för aktiviteter, t.ex. sidlayouter för uppgifter eller sidlayouter för möten osv.

3 Marknadsföring

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för marknadsföringsinformation:

- **Kampanjer**. Använd sidorna när du vill hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och affärsmöjligheter.
- **Kundämnen**. Använd sidorna när du vill följa upp kundämnen för nya affärsmöjligheter och automatisera processen för kundämneskonvertering.

Hantera marknadsföring

Använd följande processer för att hantera marknadsföring:

1. Hantera kampanjer (finns Hantera kampanjer. på sidan 235).
2. Hantera kundämnen (på sidan 235).

Hantera kampanjer.

Så här hanterar du kampanjer:

1. Skapa en kampanjpost. Se Skapa poster (på sidan 50) och Kampanjfält (på sidan 241).
2. Tilldela kampanjmottagare. Se Välja ut kontakter för kampanjer (på sidan 239).
3. Genomför kampanjen.
4. Följ upp kampanjen. Se Registrera svar på kampanjer (på sidan 240).
5. Mät hur effektiv kampanjen var. Se Mäta kampanjeffektivitet (på sidan 240).
6. Koppla kundämnen till kampanjen. Om kampanjen genererar kundämnen måste du koppla de nya kundämnena till den kampanj de kommer ifrån. Se Skapa poster (på sidan 50) och Fält för kundämnen (på sidan 259).

Hantera kundämnen

Så här hanterar du kundämnen:

1. Ställ in regler för tilldelning av kundämnen. Se Om tilldelningsregler (på sidan 1569) och Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1573).
2. Ställ in konverteringsregler för kundämnen. Se Kundämnen (på sidan 242) och Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).
3. Ställ in layouter för kundämneskonvertering. Se Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580).
4. Skapa kvalificeringsskript för kundämnen. Se Använda kvalificeringsskript för kundämnen (på sidan 252).
5. Kvalificera kundämnet. Se Kvalificera kundämnen (på sidan 251).
6. Konvertera eller avslå kundämnet.

Du kan konvertera kundämnen till poster för konto, kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Se Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 253). Om ett kundämne inte är värdefullt kan du ta bort det från kundämneshanteringen. Mer information finns i Avslå kundämnen (på sidan 258).

Kampanjer

Skapa, uppdatera och bevaka kampanjer med hjälp av kampanjsidorna. En *kampanj* är ett medel du använder när du vill skicka ett marknadsföringsbudskap till en eller flera grupper, inklusive befintliga och potentiella kunder. Vanligtvis innehåller kampanjer erbjudanden som förmedlas via olika kommunikationskanaler för att kunna behålla gamla kunder eller skaffa nya. Målet är att skapa intresse för företagets produkter och tjänster.

Med hjälp av kampanjer kan du göra följande:

- Spara kampanjinformation, t.ex. budgeterade kostnader jämför med aktuella kostnader, målkundämnen och marknadsföringsmaterial (till exempel broschyrer och grafik) på ett och samma ställe.
- Dela kampanjvyer med marknadsföringsteamet och dela enhetlig kampanjinformation med ditt säljteam i realtid.
- Se resultaten av kampanjen genom att visa kundämnen och affärsmöjligheter som har skapats för varje kampanj.
- Använda rapporter byggda på förhand för att mäta resultat och avkastning på investering för kampanjaktiviteterna i realtid.
- Göra historiska jämförelser mellan aktuella och tidigare kampanjer för att identifiera trender.

Sälj- och marknadsföringschefer kan importera kundämnen och länka dem till en befintlig kampanj. Information om kundämnen måste först formateras till en fil med kommaavgränsade värden (.csv)

Kampanjer, kundämnen, affärsmöjligheter och kontakter

Under en kampanj kan du skapa flera kundämnen som är kopplade till kampanjen. Om du konverterar några av kundämnena till affärsmöjligheter, kontakter eller konton flyttas också kopplingen från det ursprungliga kundämnet till det nya objektet. Exempel: Kampanj A skapar 100 kundämnen, L1 till L100. Du kopplar alla kundämnena till kampanj A. Du bedömer att kundämnena L1 till L90 aldrig kommer att ge någon intäkt. Kundämnena L91 till L100 bedöms däremot att kunna ge intäkter och du konverterar dem till affärsmöjligheterna O1 till O10. Alla affärsmöjligheterna kopplas automatiskt till kampanj A. Flera månader senare vill du kontrollera hur effektiv kampanj A har varit. Du går igenom kampanjen och ser att det finns 100 kundämnen och tio affärsmöjligheter kopplade till den. Sedan kan du jämföra resultaten med tidigare kampanjer eller dina förväntningar och göra eventuella justeringar.

Obs! Om företagsadministratören lägger till anpassade fält för kundämnen överförs inte dessa fält till affärsmöjlighetsposterna när kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller kontakt. Ett undantag är om företagsadministratören ställer in ytterligare mappning via funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information om mappning av kundämnesfält finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).

Arbeta med hemsidan för kampanjer

Hemsidan Kampanj är utgångspunkten för hantering av kampanjer.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Kampanj. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kampanj

Du kan skapa en kampanj genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kampanjer. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Kampanjfält (på sidan 241).

Arbeta med kampanjlistor

I sektionen Kampanjlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kampanjer.

Kampanjlista	Filter
Alla aktiva kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Aktiv.
Alla slutförda kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Slutförd.
Alla planerade kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Planerad.
Nyligen skapade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per skapandedatum, med den senaste skapade kampanjen överst på listan.
Nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.
Alla kampanjer	Ingen. Listan visar alla kampanjer för ditt företag, sorterade per kampanjnamn, i stigande ordning.
Mina nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer som ägs av dig. Listan sorteras per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kampanjer

I sektionen Mina nyligen visade kampanjer visas de kampanjer som du visade senast.

Arbeta med kampanjuppgifter

I sektionen Kampanjuppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar

standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på kampanjens namn om du vill visa den kampanj som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa aktiva kampanjer

I sektionen Aktiva kampanjer visas en lista över de kampanjer som körs för närvarande.

- Klicka på fältet Kampanj om du vill visa en aktiv kampanj.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Rapportsektioner

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Aktiv kampanjstatus.

Använda rapporter för att mäta kampanjeffektivitet

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan). I standardapplikationen visas sektionen Statusen Aktiv kampanj där du kan se en analys av alla aktiva kampanjer. Mer information om hur du använder sektionen Statusen Aktiv kampanj finns i Mäta kampanjeffektivitet (på sidan 240).

Lägga till sektioner på din hemsida för kampanjer

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kampanjer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kampanjer

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kampanjer.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera kampanjer

Utför följande uppgifter för att hantera kampanjer:

- Välja ut kontakter för kampanjer (på sidan 239)
- Registrera svar på kampanjer (på sidan 240)
- Stänga kampanjer (på sidan 240)
- Mäta kampanjeffektivitet (på sidan 240)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kampanjfält (på sidan 241)
- Arbeta med hemsidan för kampanjer (på sidan 236)
- Analys (på sidan 787)
- Importera data (på sidan 1832)

Välja ut kontakter för kampanjer

Du kan välja kontakter som du vill rikta en kampanj till.

Obs! Om företaget använder Segmenteringsguiden, som är en nedladdningsbar applikation som fungerar mellan Oracle CRM On Demand och Excel, kan du skapa målsegment som filtrerar poster enligt kriterier från ett antal posttyper. Information om hur du laddar ned och använder Segmenteringsguiden finns i Använda Segmenteringsguiden (på sidan 782).

Så här väljer du ut kontakter för kampanjer:

1. Välj kampanjen.

   Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kampanjdetalj rullar du ned till avsnittet Mottagare och gör följande:

   Obs! Om sektionen Mottagare inte visas på din detaljsida för kampanjer kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Mottagare i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

   - Klicka på Lägg till för att välja en kontakt i taget.
   - Om du vill ta bort en kontakt klickar du på länken Ta bort på den aktuella postens rad. Då tas posten bort utan att kontakten raderas.
   - Om du vill lägga till eller ta bort flera kontakter vid ett tillfälle klickar du på Lägg till lista för att öppna fönstret Sök efter en kontakt. Gör sedan följande:
     - Markera vilka kontakter som du vill lägga till.
     - Klicka på länken Ta bort för kontakten/kontakterna som du vill ta bort.
     - När du har lagt till och tagit bort kontakter klickar du på OK.

     Mer information om hur du söker efter poster i fönstret Sök efter en kontakt finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101).

     Obs! Funktionen Lägg till lista stöder inte att integreringshändelser skapas via arbetsflödesåtgärder. På liknande sätt stöder inte funktionen Lägg till lista ändringsbevakningen. Om företaget måste skapa integreringshändelser när kampanjposter uppdateras eller måste bevaka ändringar av kampanjposter under körningen ska du inte använda funktionen Lägg till lista. Lägg istället till kontakterna i kampanjen en i taget.
3. Spara posten.

Information om hur du importerar kontakter från en fil finns i Importera data (på sidan 1832).

Registrera svar på kampanjer

När du vill registrera svaret på en kampanj, till exempel det faktum att en mottagare har bevistat ett evenemang, kan du bevaka detta i kampanjens mottagarsektion.

Så här registrerar du ett svar på en kampanj

1. Välj kampanjen.

   Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i Hitta poster (på sidan 74).

   Obs! Om inte sektionen Mottagare visas på sidan Kampanjdetalj kan du lägga till den genom att klicka på Sidlayout.
2. På detaljsidan för kampanjen rullar du ned till sektionen Mottagare och klickar sedan på Redigera för den kontakt vars svar du vill registrera.
3. Fyll i uppgifterna på sidan Kampanjsvar, redigera.

Fält	Beskrivning
Leveransstatus	Standardvärdena är Avvaktande, Skickat, Tillfällig avvisning, Permanent avvisning, Okänd avvisning, Mottaget och Öppnat. Företagsadministratören kan dock döpa om alternativen i listrutan.
Svarsstatus	Standardvärdena är Klicka-igenom, RSVP – kommer att deltaga, RSVP – kommer inte att deltaga, Deltog, Konverterad till kundämne, Begärde mer information, Ja-krav till lista, Nej-krav från lista, Globalt ja-krav, Globalt nej-krav samt Meddelande öppnat. Företagsadministratören kan dock anpassa alternativen i den här listrutan.

4. Spara posten.

Stänga kampanjer

Du kan ändra kampanjens status för att ange att den är avslutad.

Så här avslutar du en kampanj:

1. På sidan Kampanjlista klickar du i fältet Status.
2. Välj statusvärdet Slutförd i listrutan.
3. Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara posten.

Mäta kampanjeffektivitet

Sektionen Aktiv kampanjstatus på hemsidan för kampanjer visar en analys av alla aktiva kampanjer. Du kan använda informationen för att fastställa hur effektiva dina kampanjer är.

Så här visar du information om hur effektiva dina kampanjer är

- Gör följande i den här sektionen av hemsidan för kampanjer:
  - Placera pekaren över diagrammet för att se specifik information.
  - Klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport.
  - Ändra kategorierna i listorna för att visa samma data i ett annat perspektiv.

Du kan till exempel visa kampanjanalyser efter ROI (avkastning på investerat kapital), konverteringsgrad för kundämne eller kostnad för varje kundämne.

Kampanjfält

På sidan Kampanj, redigera kan du lägga till en kampanj eller uppdatera information om en befintlig kampanj. På sidan Kampanj, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en kampanj.

Tips! Du kan också redigera kampanjer på sidan Kampanj, lista och Kampanj, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkampanjinformation	
Källkod	Id-kod för kampanj. Kontrollera att du anger en unik kod. Det här fältet är begränsat till max 30 tecken.
Kampanjnamn	Beskrivande namn för kampanjen. Det här fältet är begränsat till max 100 tecken.
Kampanjtyp	Typ av kampanj, t.ex. Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - övrigt, Händelse - Seminarium, Händelse - mässa, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Övrigt, Referens - anställd, Referens - extern eller Webbplats.
Mål	Beskrivning av syftet med kampanjen, t.ex. Öka omsättningen med 10 %.
Målgrupp	Målgrupp för kampanjen.
Erbjudande	Beskrivning av produkt eller service som erbjuds med kampanjen.
Status	Kampanjstatus, t.ex.: ■ **Aktiv.** Startdatum har passerat och slutdatum ligger i framtiden. ■ **Slutförd.** Startdatum och slutdatum har passerat. ■ **Planerad.** Startdatum och slutdatum ligger i framtiden. ■ **Schemalagd.** Du kan ange den här statusen manuellt för att visa att kampanjen är klar och kan köras ett visst datum vid en viss tidpunkt. ■ **Kontakta support.** Du kan använda den här statusen för att ange eventuella problem med kampanjen, då Oracle Support måste kontaktas. E-postkampanjerna som ställdes in via Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) före avvecklingen brukade uppdateras med den här statusen för att ange att det fanns ett problem med kampanjen. Du måste ställa in statusen. Systemet uppdaterar inte statusen automatiskt när kampanjen lanseras.

Fält	Beskrivning
Startdatum	Datum och tid då kampanjen startar. Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Schemalagt datum och tid för kampanjens slut. Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Kampanjvaluta	Ange kod (t.ex. SEK) för valutan som används för alla intäktsfält.
Kampanjplaninformation	
Intäktsmål	Intäkt som förväntas genereras av kampanjen.
Målkundämnen (nr)	Antal prospekt som är mål för kampanjen.
Budgeterad kostnad	Belopp företaget har avsatt för den här kampanjen.
Faktisk kostnad	Belopp företaget spenderar på den här kampanjen.
Mer information	
Ägare	Kampanjpostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Beskrivning	Beskrivning av kampanjen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Kundämnen

Använd sidorna för kundämnen för att skapa, uppdatera och utvärdera kundämnen. Ett *kundämne* är en person som har visat intresse för dina produkter eller tjänster.

Du kan ange kundämnen manuellt eller också kan de tilldelas dig. Du kan följa upp tilldelade kundämnen när du vill undersöka om de kommer att generera inkomster för företaget. Kundämnesposter är praktiska när du vill samla in nya kunduppgifter. Du kan ange uppgifter om företaget, personen och företagsintresset i en enda post istället för att behöva skapa fyra olika poster för ett konto, en kontakt, en affärsregistrering och en affärsmöjlighet.

Ett kundämne går igenom hanteringsprocessen i följande faser: utvärdering, kvalificering och konvertering till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering. I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ta bort det genom att arkivera det. Istället för att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du avslå det. Stegen beskrivs närmare längre fram i detta avsnitt.

Utvärdera kundämnen

Under utvärderingen utför personen som utvärderar kundämnet ett antal aktiviteter:

- Ringer, e-postar eller besöker kontakten för att utbyta information.
- Uppdaterar specifik information om kundämnet med mer korrekt och nyare information.
- Skapar, bevakar och slutför aktiviteter som rör kundämnet.
- Gör anteckningar om kommunikationen.
- (Valfritt, rekommenderas) Kopplar kundämnet till ett konto och en kontakt. Detta har följande fördelar:
  - Användaren som är tilldelad kontot eller kontakten (det kan vara användaren som är tilldelad kundämnen men även någon annan) kan visa kundämnet under utvärderingsprocessen, eftersom det viss på sidorna Konto och Kontakt.
  - Kundämnesägaren får tillgång till ytterligare information om kontot eller kontakten genom att klicka på en länk.
  - Kundämnesägaren kan ange fler uppgifter än vad som normalt kan lagras för ett kundämne, exempelvis ytterligare kontakter i kontot, leveransadress och så vidare.
  - Om kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan befintliga konto- och kontaktlänkar göra processen snabbare.

Kvalificera kundämnen

Kvalificeringsprocessen hjälper utvärderaren att samla tillräckligt med information för att avgöra vilka kundämnen som ska drivas vidare. När utvärderaren fastställer att ett kundämne har potential för generering av intäkter, kvalificerar han eller hon kundämnet. En kontroll görs sedan i systemet för att säkerställa att vissa viktiga fält innehåller data. Om kriterierna har uppfyllts, anges kundämnet som kvalificerat och det blir synligt för säljaren som ett nytt kvalificerat kundämne.

Genom att kvalificera kundämnen kan företaget ägna mer tid åt att arbeta med affärsuppgörelser med stor potential. Företagsadministratörer kan konfigurera skrift för kvalificering av kundämnen som hjälper utvärderarna att kvalificera kundämnen snabbare och mer konsekvent. (Mer information om hur du ställer in bedömningsskript finns i Ställa in bedömningsskript (på sidan 1870)).

Arkivera kundämnen

Om kundämnet inte anses ha något värde för företaget kan utvärderaren arkivera det. Kundämnet tas då bort från hanteringsprocessen.

Tips! Om du vill sortera arkiverade kundämnen skapar du en ny lista med namnet Arkiverade kundämnen. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Konvertera kundämnen till affärsmöjligheter eller affärsregistreringar

Kundämnen kan konverteras till kontakter och eventuellt till konton, affärsmöjligheter och affärsregistreringar med hjälp av sidan för kundämneskonvertering. Sidan innehåller alternativ för kundämneskonvertering enligt specifikationen i layouten för kundämneskonverteringen som används till användarrollen. Om ett kundämne har tillräcklig potential kan utvärderaren konvertera det till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering så länge alla konverteringsalternativ är aktiva i layouten. Utvärderaren måste ange ett konto och en kontakt i kontot som ska länkas till kundämnet och en affärsmöjlighet eller affärsregistrering som också ska länkas till kundämnet.

Oracle CRM On Demand skapar då en ny affärsmöjlighet eller affärsregistrering och tar bort kundämnet från den aktiva utvärderingen (även om det fortfarande kan visas om så önskas).

Om administratören lägger till de relevanta alternativen i layouten för konvertering av kundämnen kan utvärderaren också göra följande när ett kundämne konverteras:

- Kopiera medlemmarna i kundämnesteamet till teamet för kontot, kontakten och affärsmöjligheten som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen.

  Teamrollen och åtkomstnivån för medlemmarna i kundämnesteamet i ett konto, en kontakt eller affärsmöjlighet fastställs på följande sätt:

  - **När en befintlig post används.** Utvärderaren måste ange den poståtkomstnivå som ska tilldelas kundämnesägaren i teamet för det länkade kontot eller den länkade kontakten. Alla övriga medlemmar i kundämnesteamet får poståtkomstnivån för den länkade posten som de har i kundämnesposten. Alla medlemmar i kundämnesteamet, inklusive kundämnesägaren, är redan medlem i teamet för den länkade posten, och då lämnas användarens åtkomstnivå oförändrad. Om en medlem i teamet, inklusive kundämnesägaren, har en teamroll i kundämnet får användaren samma roll i den länkade posten, om inte användaren redan har en teamroll i den länkade posten. I så fall ändras inte användarens roll i den länkade posten.
  - **När en ny post skapas.** Utvärderaren måste ange den poståtkomstnivå som ska tilldelas kundämnesägaren i teamet för den nya posten. Övriga medlemmar i kundämnesteamet får den poståtkomstnivå i den nya posten som de har i kundämnesposten. Om en medlem i teamet, inklusive kundämnesägaren, har en teamroll i kundämnet får användaren samma roll i den nya posten.

    Information om ägarskapet för de nya posterna finns i Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne i det här ämnet.

  Obs! Om teamrollen, som tilldelas till en teammedlem i kundämnet, inte är tillgänglig för posttypen i den länkade posten lämnas fältet Teamroll tomt för den användaren i den länkade posten.

- Länka kundämnets associerade poster med anpassade objekt till kontot, kontakten och affärsmöjligheten som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen.

Konverteringsprocessen

I standardapplikationen transporteras viss information från kundämnesposten till relevanta fält i posterna för kontot, kontakten, affärsmöjligheten och affärsregistreringen som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen. I följande tabell visas ett exempel på hur fälten kan mappas mellan posterna. Några av fälten som visas i den här tabellen mappas som standard, medan andra fält inte gör det. Företagsadministratören kan fastställa hur kundämnesfälten mappas för företaget. Mer information om hur du mappar fält för kundämneskonverteringen finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Adress	Faktureringsadress	Ej tillämplig	Kontakt, adress	Adress för affär
Årliga intäkter	Årliga intäkter	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
C:a-inkomst	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Total inkomst	Ej tillämplig
Associerat företag	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Associerat företag
Associerad kontakt	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Associerad kontakt
Kampanj	Källkampanj **Obs!** Om kontakten skapas genom processen för	Källkampanj **Obs!** Om affärsmöjligheten skapas genom	Källkampanj **Obs!** Om kontakten skapas genom processen för	Ej tillämplig

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
	konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	
Mobiltelefonnr	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Mobiltelefonnr	Mobiltelefon
Ort	Fakt.adress, ort Lev.adress, ort	Ej tillämplig	Primär ort	Ort (för affär)
Företag	Konto	Konto	Konto	Företagsnamn
Land	Faktureringsland Lev.adress, land	Ej tillämplig	Primärt land	Land
Födelsedatum	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Födelsedatum	Ej tillämplig
Beskrivning	Ej tillämplig	Beskrivning	Ej tillämplig	Motivering
E-post	Ej tillämplig	Ej tillämplig	E-post	E-post
Uppskattat avslutsdatum	Ej tillämplig	Stängningsdatum	Ej tillämplig	Stängningsdatum
Förnamn	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Förnamn	Ej tillämplig
Bransch	Bransch	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Befattning	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Befattning	Ej tillämplig
Efternamn	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Efternamn	Ej tillämplig
Kundämne, valuta	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Valuta för affär
Kundämnesägare	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Kundämnestyp	Kontotyp	Ej tillämplig	Kontakttyp	Ej tillämplig
Titel	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Titel	Ej tillämplig
Skicka aldrig e-post	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Skicka aldrig e-post	Ej tillämplig

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Nästa steg	Ej tillämplig	Nästa steg	Ej tillämplig	Nästa steg
Antal medarbetare	Antal medarbetare	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Ursprunglig partner	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ursprunglig partner
Potentiell intäkt	Ej tillämplig	Intäkt	Ej tillämplig	Affärens storlek
Primärt telefonnr	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Telefonnr, arbete	Telefonnr
Huvudpartner	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Huvudpartner
Produktintresse	Ej tillämplig	Affärsmöjlighet blir: Produktintresse (kontakt, fullständigt namn)	Ej tillämplig	Produktintresse
Yrke	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Yrke	Ej tillämplig
Kvalificerad, datum	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Kvalificerad, datum	Ej tillämplig
Bedömning	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Referent	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Referent	Ej tillämplig
Källa	Ej tillämplig	Kundämne, källa	Kundämne, källa	Ej tillämplig
Delstat/provins	Fakt.adress, delstat/provins Lev.adress, delstat/provins	Ej tillämplig	Primär delstat/provins	Delstat (för affär)
Webbplats	Webbplats	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Ej tillämplig
Faxnr, arbete	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Faxnr, arbete	Ej tillämplig
Postnummer	Fakt.adress, postnr Lev.adress, postnr	Ej tillämplig	Primärt postnummer	Postnummer (för affär)

Vissa fält visar dessutom andra värden efter kundämneskonverteringen. Följande tabell listar de nya värdena.

Den här posten/fältet	Ändringar av värdet
Kundämnespost	
Status	Konverterad

Den här posten/fältet	Ändringar av värdet
Kontopost	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne.
Affärsmöjlighetspost	
Status	Avvaktande
Säljsteg	Skapa vision
Sannolikhet	50 %
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne.
Kontaktpost	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne.
Affärsregistreringspost	
Namn	Produktintresse i kundämnet. Du kan ersätta fältet.
Typ	Standard
Sändningsstatus	Inte skickad.

Ägarskap för poster som skapas under konvertering av kundämne

I standardapplikationen händer följande när kundämnet konverteras:

- Om fältet Säljare i kundämnet har fyllts i så blir säljaren ägare till alla nya poster som skapas under konverteringen.
- Om fältet Säljare i kundämnet inte har fyllts i så blir den användare som konverterar kundämnet ägare till alla nya poster som skapas under konverteringen.

Företagsadministratören kan dock ändra detta beteende med funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).

Avvisa kvalificerade kundämnen

Kvalificerade kundämnen kan också avslås. Detta sker vanligtvis i organisationer där personen eller gruppen som utvärderar kundämnen inte är samma som säljaren som tar kvalificerade kundämnen och konverterar dem till intäkter. I dessa organisationer kan säljaren som är tilldelad ett kvalificerat kundämne fastställa att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angett.

När ett kundämne avslås måste säljaren ange en avslagskod och eventuellt en orsak till avslaget. Om avslagskoden är Övrigt måste fältet Avslagsorsak fyllas i. I systemet registreras att ett avslag har gjorts, vem som gjorde det och varför det gjordes.

Säljaren kan också välja att omtilldela kundämnen som en del av avslaget. Beroende på hur företagets principer ser ut kan kundämnet omtilldelas till en chef för uppföljning eller så kan det gå tillbaka till den ursprungliga utvärderaren för vidare bedömning.

Arbeta med hemsidan för kundämnen

Hemsidan för kundämnen är utgångspunkten för hanteringen av kundämnen.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kundämnen. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett kundämne

Du kan skapa ett kundämne genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kundämnen. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för kundämnen (på sidan 259).

Arbeta med listor över kundämnen

I sektionen Kundämneslistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kundämnen.

Kundämnen, lista	Filter
Alla kundämnen	Ingen
Alla konverterade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Konverterad
Alla kundämnen som kvalificerats	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificering
Alla kvalificerade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificerad
Nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter ändringsdatum
Alla avslagna kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Avslagen
Mina kundämnen	Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor: ■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificering ■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är tomt och fältet Status är inställt på Kvalificering.
Mina nya kundämnen	Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor:

Kundämnen, lista	Filter
	■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificerad ■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är inställt på ett annat användarnamn än ditt och fältet Status är inställt på Kvalificering.
Mina nyligen tilldelade kundämnen	Visar kundämnena som har tilldelats till dig av tilldelningschefen. Listan har sorterats per slutförandedatumet för den senaste tilldelningen. Kundämnet som senast tilldelades till dig av tilldelningschefen visas i överkanten av listan. Du kan också se den här listan i sektionen Mina nyligen tilldelade kundämnen på hemsidan för kundämnen, om den sektionen är tillgänglig i layouten på hemsidan för kundämnen för din roll. **Obs!** När ett kundämne har tilldelats till dig av tilldelningschefen skickas ett e-postmeddelande automatiskt till dig. När du klickar på URL:en i e-postmeddelandet och sedan loggar in på Oracle CRM On Demand dirigeras du automatiskt om till listan Mina nyligen tilldelade kundämnen.
Mina nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen som du äger. Listan sorteras per skapandedatum, med det senaste skapade kundämnet överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kundämnen

I sektionen Mina nyligen visade kundämnen visas de kundämnen som du visade senast.

Arbeta med kundämnesuppgifter

I sektionen Mina öppna kundämnesrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.

- Klicka på kundämnets namn om du vill granska kundämnet som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa kvalificerade kundämnen

I sektionen Kvalificerade kundämnen visas en lista över kvalificerade kundämnen. Fältet Fullständigt namn är en länk som öppnar kundämnesposten.

- Klicka på fältet Fullständigt namn om du vill öppna kundämnesposten.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Använda rapporter för att analysera kundämnesuppföljning

På hemsidan för kundämnen visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Uppföljningsanalys av kundämne där du kan se utvecklingen mot kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna. Information om hur du använder sektionen Uppföljningsanalys av kundämne finns i Analys av uppföljning av kundämne (på sidan 258).

Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kundämnen, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kundämnen.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera kundämnen

Utför följande uppgifter för att hantera kundämnen:

- Omtilldela kundämnen (på sidan 251)
- Kvalificera kundämnen (på sidan 251)
- Använda kvalificeringsskript för kundämnen (på sidan 252)
- Arkivera kundämnen (på sidan 253)
- Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 253)
- Avslå kundämnen (på sidan 258)
- Analys av uppföljning av kundämne (på sidan 258)
- Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage (på sidan 303)

Obs! Om du använder Oracle CRM On Demand Financial Services Edition och funktionen Referenser skapas nya kundämnen när du länkar nya referenser till kontakter.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Omtilldela kundämnen

Du kan manuellt tilldela ett kundämne på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på kundämnesposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

Obs! Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för kundämnesposttypen, kan du tilldela en kundämnespost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en kundämnespost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Kundämne är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett kundämne till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omtilldela ägare.

Så här fördelar du om ett kundämne

1. Välj det kundämne som du vill omfördela.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Redigera.
3. På sidan Kundämnesdetalj ska du göra något av följande:
   - I fältet Ägare, fullständigt namn eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
   - Markera kryssrutan Omtilldela ägare så att tilldelningshanteraren tilldelar kundämnet på nytt.

   Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
4. Spara ändringarna.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Kvalificera kundämnen

Om du kommer fram till att ett kundämne har viss potential att bli en affärsmöjlighet kan du kvalificera kundämnet. I regel väljer du en bedömning för kundämnet enligt en skala som företagsadministratören ställt in.

Obs! Företagsadministratören kan ha konfigurerat bedömningsskript för att hjälpa dig att bedöma vilka kundämnen som ska kvalificeras. Mer information om hur du använder dessa kvalificeringsskript finns i Använda kvalificeringsskript för kundämnen (på sidan 252).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att kvalificera kundämnen.

Så här kvalificerar du ett kundämne

1. Välj kundämnet.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Se till att alla nödvändiga fält på detaljsidan för kundämne har fyllts i.

Mer information om vilka fält som måste fyllas i innan ett kundämne kan kvalificeras finns i Obligatoriska fält för kundämneskvalificering (på sidan 252).

3 Klicka på Markera som kvalificerad.

Systemet kontrollerar att de nödvändiga fälten innehåller data. Om kriterierna är uppfyllda ändras värdet i fältet Status till Kvalificerad.

Obs! Om du får ett felmeddelande när du har klickat på Markera som kvalificerad ska du verifiera att fältet Kvalificerad, datum inte har anpassats med ett skrivskyddat värde.

Använda kvalificeringsskript för kundämnen

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att utvärdera kundämnen för kvalificering. Ett kvalificeringsskript för kundämnen består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript (på sidan 1870).

Obs! Mer information om vilka fält som måste fyllas i innan ett kundämne kan kvalificeras finns i Obligatoriska fält för kundämneskvalificering (på sidan 252).

Så här använder du ett kvalificeringsskript för kundämnen

1 Välj kundämnet.

Information om hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan för Kundämnen bläddrar du ned till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen och klickar på Lägg till.

Obs! Om inte sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen visas, klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen i sidlayouten. Sektionen är endast tillgänglig om företagsadministratören har konfigurerat ett skript för kvalificering av kundämnen.

3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

4 I fönstret Kvalificeringsskript för kundämnen väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Detaljsidan för kundämnen visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Obligatoriska fält för kundämneskvalificering

För att ett kundämnes status ska kunna anges till Kvalificerad, måste vissa fält i kundämnet alltid anges medan andra fält också kan vara obligatoriska, enligt följande:

- Fälten Förnamn och Efternamn är alltid obligatoriska.
- I standardapplikationen är följande fält också obligatoriska: Ägare, fullständigt namn, Bedömning och Säljare. Detta gäller både när du kvalificerar ett kundämne direkt och när du använder ett kvalificeringsskript för kundämnen. Om ett kvalificeringsskript för kundämnen försöker ange fältet Status för ett kundämne till Kvalificerad, och ett eller flera av de obligatoriska fälten inte har fyllts i, visas ett felmeddelande och skriptet förutsätter att kundämnet inte uppfyller kvalificeringskraven som definieras i skriptet. Om ett skript för kundämneskvalificering försöker ange värdet Kvalificerat i fältet Status för ett kundämne, är detta inte möjligt om både fälten Värdering och Säljare fyllts i för kundämnet.

Administratören kan ändra detta beteende så att fälten Ägare, fullständigt namn, Bedömning och Säljare inte är obligatoriska för kundämneskvalificeringen, genom att avmarkera följande inställning i företagsprofilen: Aktivera Ägare, fullständigt namn, Kundämnesbedömning och Säljare, fullständigt namn krävs för att kvalificera ett kundämne.

- Företaget kan också skapa en affärsprocess som anger att ett eller flera fält måste fyllas i eller ha ett visst värde innan ett kundämnes status kan anges till Kvalificerad. Administratören måste då skapa en affärsprocess för posttypen Kundämne, med ett övergångsstadium för statusvärdet Kvalificerad. Mer information om hur du skapar affärsprocesser finns i Processadministration (på sidan 1484).

Arkivera kundämnen

I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ange att det inte är värt att satsa på det och ta bort det från bedömningsprocessen. När du arkiverar ett kundämne tas det inte bort, utan finns i stället kvar i databasen med statusvärdet Arkiverat.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att arkivera kundämnen.

Så här arkiverar du ett kundämne:

1. Välj det kundämne som du vill arkivera.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Arkivera.

   Fältet Status ändras till Arkiverat för kundämnet.

Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har lämpliga inställningar kan du skapa konto-, kontakt-, affärsregistrerings- och affärsmöjlighetsposter eller kopiera kundämnesinformation till befintliga poster genom att konvertera kundämnesposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter. Mer information om konverteringsprocessen och dess påverkan på fält och värden finns i Konverteringsprocessen i Kundämnen (på sidan 242).

Obs! Normalt konverterar du kundämnen till affärsmöjligheter som redan har kvalificerats. Mer information finns i Kvalificera kundämnen (på sidan 251).

I det här avsnittet beskrivs stegen för följande två scenarier:

Scenario 1. Du har nya kundämnen som resultat av en kampanj som ditt företag kört. Som en del av varje kundämnespost har du en persons namn tillsammans med hans eller hennes företags namn. Du vill nu skapa en ny kontakt, ett nytt konto och eventuellt en ny affärsmöjlighetspost med information från kundämnet.

Scenario 2. Du kör en kampanj riktad mot befintliga konton och kontakter. En del kundämnen genereras som du nu vill konvertera till affärsmöjligheter.

Innan du börjar. För att kunna utföra den här proceduren måste du ha de inställningar för din användarroll och åtkomstprofil som beskrivs i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen på sidan 255). På sidan Konvertera kundämne visas bara de konverteringsalternativ som är tillgängliga för din användarroll enligt den layout för kundämneskonvertering som har valts för rollen. Om ingen layout för kundämneskonvertering har valts för rollen används standardlayouten.

Så här konverterar du ett kundämne till ett konto, en kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet

1. Välj kundämnet du vill konvertera.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På sidan Kundämne, detaljer klickar du på Konvertera.

3 Gör något av följande på sidan Konvertera kundämne:

- Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för kundämnet (scenario 1) markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

  I sektionen Konto visas som standard fältet Företag för kundämnet i fältet Konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för kundämnet.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

  Om kundämnesposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om kundämnesposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla kundämnet till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökningsikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativknapparna Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

4 (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsmöjlighet väljer du alternativet Skapa ny affärsm. automatiskt och fyller i fälten.

Obs! Förnamnet och efternamnet från kundämnesposten visas som standard i fältet Associerad affärsmöjlighet. Du kan redigera det här fältet. I standardapplikationen förekommer fälten Intäkt, Stängningsdatum, Nästa steg och Beskrivning också i sektionen Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne. Du kan redigera de här fälten här och deras värden överförs till affärsmöjlighetsposten. Beroende på hur administratören ställer in layouten för sidan Konvertera kundämne ser du kanske andra fält.

5 Om du vill kopiera kundämnesteamet till teamet för kontot, kontakten eller affärsmöjligheten ska du göra följande:

a Markera kryssrutan Kopiera kundämnesteam i rätt sektion på sidan. Om du t.ex. vill kopiera kundämnesteamet till den nya affärsmöjligheten ska du markera kryssrutan Kopiera kundämnesteam i sektionen Affärsmöjlighet på sidan.

b Välj den poståtkomstnivå som du vill tilldela till kundämnesägaren i rätt sektion på sidan. Om du t.ex. har markerat kryssrutan Kopiera kundämnesteam i sektionen Affärsmöjlighet på sidan, så väljer du den poståtkomstnivå som du vill tilldela till kundämnesägaren för den nya affärsmöjligheten i fältet Åtkomst för kundämnesägarpost i affärsmöjlighetsteam.

Obs! Administratören kan aktivera arv från team för posttyperna Kontakt och Affärsmöjlighet genom att markera kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för kontakt och kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet på sidan Företagsprofil. Om arv från team har aktiverats för posttypen Kontakt eller Affärsmöjlighet ärver kontakt- eller affärsmöjlighetsteamet automatiskt teammedlemmarna i kontot som länkats till kundämnet under kundämneskonverteringen, även om kryssrutan Kopiera kundämnesteam inte har markerats i sektionen Kontakt eller Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne.

6 Om du vill associera kundämnets associerade poster i en angiven posttyp för anpassade objekt med kontot, kontakten eller affärsmöjligheten ska du markera kryssrutan för att associera den posttypen för anpassade objekt i rätt sektion på sidan.

Obs! Administratören fastställer vilka posttyper för anpassade objekt som kan associeras med posterna genom att göra relevanta alternativ tillgängliga när layouten för sidan Konvertera kundämne ställs in.

7 (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsregistrering väljer du alternativet Autoskapa affärsregistrering. Fyll sedan i fälten.

Obs! Värdena i fältet Produktintresse och fältet Huvudpartnerkonto från kundämnesposten förekommer som standard i fältet Namn på affärsregistrering och fältet Huvudpartnerkonto. Du kan redigera de här fälten. I standardapplikationen förekommer fälten Intäkt, Stängningsdatum, Nästa steg och Beskrivning också i sektionen Affärsregistrering på sidan Konvertera kundämne. Du kan redigera de här fälten här och deras

värden överförs till affärsregistreringsposten. Beroende på hur administratören ställer in layouten för sidan Konvertera kundämne ser du kanske andra fält.

8 Konvertera kundämnet genom att klicka på Spara.

När konverteringen är slutförd

- visas sidan Kundämne, detaljer på nytt med dessa värden, varav de flesta är baserade på urvalen du gjorde på sidan Konvertera kundämne
  - är värdet i fältet Status för kundämnet Konverterad
  - är värdena i fälten Associerat konto och Associerad kontakt desamma som på sidan Konvertera kundämne
  - är värdet i fältet Associerad affärsmöjlighet detsamma som det nya affärsmöjlighetsnamnet som fanns på sidan Konvertera kundämne, om du konverterade kundämnet till en affärsmöjlighet
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet kopplas det konverterade kundämnet till affärsmöjlighetsposten.
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering är värdet i fältet Associerad affärsregistrering samma som namnet på den nya affärsregistreringen som du specificerade på sidan Konvertera kundämne.
  - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering kopplas också affärsregistreringen till det konverterade kundämnet.
- Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet (steg 4) eller affärsregistrering (steg 7) ärver den nya affärsmöjligheten eller affärsregistreringen en del fältvärden från kundämnet.
- Du kan fortfarande visa kundämnesposten men affärsprocesserna växlar till posten för affärsmöjligheten eller affärsregistreringen.

Obs! Du kan konvertera samma kundämne till ett konto eller en kontakt flera gånger, men bara till en affärsregistrering en enda gång. Om du har konverterat ett kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du inte konvertera ämnet till en annan affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Ett kundämne som har konverterats till en affärsregistrering kan dock omkonverteras till ett annat konto eller en annan kontakt.

Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen

Om du vill konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i din användarroll och dina åtkomstprofiler. Beroende på vilka posttyper som är involverade i en kundämneskonvertering och hur företagsadministratören har ställt in sidan Kundämneskonvertering, kan en eller flera av följande alternativ vara tillgängliga vid konverteringen av ett kundämne:

- Konvertera inte
- Skapa automatiskt
- Använd befintlig

I det här avsnittet beskrivs de roll- och åtkomstprofilinställningar som krävs för att kunna konvertera ett kundämne beroende på vilka tillgängliga alternativ som används och beroende på vilka posttyper som är involverade i konverteringsprocessen.

Inställningar av roller för konvertering av kundämnen

Om du vill konvertera ett kundämne till en post av en angiven posttyp måste din användarroll ha ställts in som följer:

- Behörigheten Konvertera kundämne måste vara aktiverad.
- För att du ska kunna konvertera ett kundämne till en annan posttyp med hjälp av alternativet Använd befintlig, måste inställningen Har åtkomst vara aktiverad för den relevanta posttypen.
- För att du ska kunna konvertera ett kundämne till en annan posttyp med hjälp av alternativet Skapa automatiskt, måste inställningarna Har åtkomst och Kan skapa vara aktiverade för den relevanta posttypen.

Inställningar av åtkomstprofiler för konvertering av kundämnen

I följande tabeller visas de lägsta åtkomstnivåer som krävs för att du ska kunna konvertera kundämnen. De åtkomstnivåer som visas här måste vara tillgängliga i den åtkomstprofil som i Oracle CRM On Demand används för att extrahera åtkomstnivån för en post av en särskild posttyp.

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för posttypen Kundämne.

Posttyp	Åtkomstnivå
Kundämne	Läs/redigera

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för posttyper som är relaterade till posttypen Kundämne.

Posttyp	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Kundämne	Slutförda aktiviteter	Läs/redigera
	Öppna aktiviteter	Läs/redigera
	Anpassade objekt 01 till 03	Läs
	Anpassade objekt 04 till 40	Läs/redigera
	Kundämnesteam	Läs/redigera

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för övriga posttyper på högsta nivå som är involverade i konverteringsprocessen, beroende på vilket alternativ du valde i konverteringsprocessen.

Obs! Om du väljer alternativet Skapa inte för en posttyp på sidan Kundämneskonvertering är inte den åtkomstnivå som du har för posttypen relevant.

Posttyp	Använd befintlig	Skapa automatiskt
Konto	Skrivskyddad	Skrivskyddad
Aktivitet	Skrivskyddad	Skrivskyddad
Kontakt	Skrivskyddad	Skrivskyddad
Affärsregistrering	Ej tillämplig	Skrivskyddad
Affärsmöjlighet	Ej tillämplig	Skrivskyddad

I följande tabell visas den lägsta åtkomstnivå som krävs för de relaterade posttyperna beroende på vilket alternativ du valde i konverteringsprocessen.

Posttyp	Relaterad posttyp	Använd befintlig	Skapa automatiskt
Konto	Kontoteam	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Adresser	Skrivskyddad	Läs/skapa om kundämnet innehåller en adress; annars är åtkomstnivån inte relevant
	Anpassade objekt 01 till 03	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
Kontakt	Konton	Skrivskyddad	Skrivskyddad
	Adresser	Skrivskyddad	Läs/skapa om kundämnet innehåller en adress; annars är åtkomstnivån inte relevant
	Kontaktteam	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Anpassade objekt 01 till 03	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
Affärsmöjlighet	Kontakter	Ej tillämplig	Läs/skapa
	Anpassade objekt 01 till 03	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Affärsmöjlighetsteam	Läs/skapa/redigera	Läs/skapa/redigera
	Intäkter	Ej tillämplig	Läs/skapa/redigera

Åtkomst till aktiviteter och poster med anpassade objekt som är associerade med kundämnen

I standardapplikationen kan en kundämneskonvertering inte utföras om du inte har redigeringsbehörighet för allt följande:

- Kundämnets associerade aktiviteter.
- Kundämnets associerade poster i en posttyp för anpassade objekt om du väljer alternativet att associera de posterna med kontot, kontakten eller affärsmöjligheten på sidan Konvertera kundämne.

Men om administratören väljer inställningen Konvertera bara relaterade objekt som kan redigeras i företagsprofilen kan du konvertera ett kundämne även om du inte har redigeringsbehörighet för alla aktiviteter och relevanta poster med anpassade objekt som associerats med kundämnet. I så fall kommer bara de associerade posterna som du har redigeringsbehörighet för att länkas till posterna som skapas eller uppdateras efter konverteringen.

Mer information om vilken åtkomstprofil som används i Oracle CRM On Demand finns i följande avsnitt:

- Hur åtkomsträttighet fastställs för arbete med primära posttyper (finns Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper på sidan 1470)
- Hur åtkomsträttighet fastställs för arbete med relaterade posttyper (finns Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper på sidan 1473)

Obs! Om du vill konvertera kundämnen till affärsregistreringar måste ditt företag använda Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Avslå kundämnen

I stället för att omvandla ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet kan du besluta dig för att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angav och därför ta bort det från processen för kundämneshantering. När du avslår kundämnen tas de inte bort utan bevaras i företagets poster med statusen Avslagna.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att avslå kundämnen.

Så här avslår du ett kvalificerat kundämne

1. Välj det kundämne som du vill avslå.

   Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Avslå.
3. På sidan Avslå ett kundämne anger du denna information:
   - I fältet Avslagskod väljer du ett värde i listrutan.

     Obs! Statusfältet visas på sidan Avslå ett kundämne. Det är skrivskyddat och inställt på Avslagen. Administratören kan begränsa de värden som är tillgängliga att välja i fältet Avslå kod genom att definiera en kaskadurvalslista som har statusfältet som överordnad urvalslista och fältet Avslå kod som den relaterade urvalslistan.
   - (Valfritt) Ange orsaken till avslaget i fältet Avslagsorsak.

     Obs! Om avslagskoden är Övrigt måste du fylla i fältet Avslagsorsak.
   - För att tilldela kundämnet en ny ägare markerar du kryssrutan Omtilldela ägare.

     Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen och du markerar kryssrutan Omtilldela ägare medför det att tilldelningshanteraren omtilldelar kundämnet med hjälp av reglerna för kundämnestilldelning. Beroende på hur företagets policyer ser ut kan det avslagna kundämnet omtilldelas till den ursprungliga ägaren eller till den ursprungliga ägarens chef. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
4. Klicka på Bekräfta avslag.

   Detaljsidan för kundämne visas åter igen med information om avslaget, exempelvis ditt namn, avslagskoden och, om detta har angetts, orsaken till avslaget. Värdet i kundämnets statusfält ändras till Avslagna.

Analys av uppföljning av kundämne

I standardversionen av Oracle CRM On Demand innehåller sektionen Uppföljningsanalys av kundämne på hemsidan för kundämnen information som hjälper dig att analysera hur kvalificeringen av kundämnen har utvecklats de senaste 90 dagarna.

Du kan göra följande i den här sektionen på hemsidan för kundämnen:

- Utvärdera säljteamets resultat ur olika perspektiv.
- Visa kundämnesstatus för varje medlem i säljteamet genom att välja Kundämnesägare eller Säljare.
- Visa data per månad eller vecka om du vill visa status för kundämnen för dessa perioder.
- Identifiera vilka åtgärder som krävs för att föra kundämnena genom i säljprocessen.
- Klicka på ett segment i cirkeldiagrammet om du vill visa en kundämneslista.
- Hämta eller skriva ut analyser.

Fält för kundämnen

Använd sidan Kundämne, redigera om du vill lägga till ett kundämne eller uppdatera uppgifter för ett befintligt kundämne. På sidan Kundämne, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett kundämne.

Tips! Du kan även redigera kundämnen på sidan Kundämnen, lista och på sidan Kundämne, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för kundämne	
Företag	För ett företag, motsvarar kontonamnet.
E-post	E-postadressen för kundämnet. Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 60).
Skicka aldrig e-post	Anger om kundämnet vill ta emot e-post eller inte.
Relaterad information för affärsmöjlighet	
Status	Kundämnets status, till exempel Kvalificering, Kvalificerad, Konverterad, Avslagen och Arkiverat. Kan endast ändras på sidan Kundämne, redigera och *inte* på sidan Nytt kundämne. Mer information om fältets värden och deras betydelse finns i Värden för statusfält nedan.
Bedömning	Bedömningskala som lagts upp av ditt företag, till exempel A = Hett, B = Varmt, C = Svalt och D = Kallt.
Produktintresse	Produkt eller tjänst som kundämnet uttrycker intresse för.
Potentiell intäkt	Potentiell intäkt, i valutan som du eller företagsadministratören valt.
Uppskattat avslutsdatum	Datum och tid då kundämnet förväntas avslutas.
Nästa steg	Beskrivning av nästa steg att vidta.

Fält	Beskrivning
Källa	Källkategorier som lagts upp av ditt företag, till exempel Annonsering, Direktreklam, Händelse, Kampanj, Referens, Mässa, Webb, Partner, Inköpt, Hyrd och Övrigt.
Kampanj	Kampanj som genererar kundämnet eller som är kopplad till kundämnet.
Bransch	Branschkategori för kundämnet som lagts upp av ditt företag.
Årliga intäkter	Årsintäkten för kundämnets företag.
Mer information	
Associerat konto	Konto som är kopplat till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad kontakt	Kontakt som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad affärsregistrering	Affärsregistrering som är kopplad till det här kundämnet. Fältet fylls i automatiskt när ett kundämne konverteras till en affärsregistrering.
Associerad affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Ägare	Ägaren till kundämnesposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till kundämnesposten.
Omtilldela ägare	Anger att kundämnet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar kundämnet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47). **Obs!** Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet. Namnet på kundämnesägaren ändras när posten omtilldelas.

Fält	Beskrivning
Säljare	Namnet på säljaren som företaget kopplar till kundämnet. Beroende på hur du associerar ett konto med ett kundämne, kan fältet Säljare för kundämnet uppdateras automatiskt, enligt följande: ■ Om du uttryckligen associerar ett konto med ett kundämne genom att välja ett konto i fältet Associerat konto i kundämnet och om kontot har en tilldelad ägare fylls fältet Säljare i automatiskt med namnet på ägaren. Detta förutsätter att inställningen för automatisk uppdatering av fältet Säljare när ett konto associeras i kundämnesposten har valts i företagsprofilen. Om den inställningen inte har valts fylls fältet Säljare inte i automatiskt i kundämnet. ■ Om du skapar ett kundämne som en relaterad post för ett konto, fylls fältet Associerat konto i kundämnesposten i med namnet på kontot. Fältet Säljare i kundämnesposten fylls emellertid inte i automatiskt, även om inställningen för automatisk uppdatering av fältet Säljare när ett konto associeras i kundämnesposten har valts i företagsprofilen.
Beskrivning	Ytterligare information som beskriver kundämnet. Begränsat till 16 350 tecken.
Webbplats	Webbplatsen som är länkad till kundämnet.
Ägarstatus	Aktuell ägarstatus för kundämnet.
Yrke	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
C:a-inkomst	Detta är ett valutafält. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ålder	Värdet i fältet beräknas utifrån fältet Födelsedatum. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när fältet Status är inställt på Kvalificerad.

Värden för statusfält

När ett kundämne passerar genom hanteringsprocessen för kundämnen indikerar statusfältet för kundämnet var det befinner sig i processen. Statusvärden är en huvudmetod för att filtrera kundämnen. Mer information om hanteringsprocessen för kundämnen finns i Kundämnen (på sidan 242).

I följande tabell finns en lista över statusfältets möjliga värden.

Status	Beskrivning
Arkiverat	Resultat från utförandet av arkiveringsstegen (Arkivera kundämnen (på sidan 253)). Kundämnet bedöms inte vara av något värde för ditt företag och tas bort från bedömningsprocessen.
Konverterad	Resultat från slutförandet av konverteringen (Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 253)). Kundämnet anses vara av tillräckligt värde för att bli en affärsmöjlighet.
Kvalificerad	Resultat från utförandet av kvalificeringsstegen (Kvalificera kundämnen (på sidan 251)). Kundämnet har klarat kvalificeringsprocessen. Säljaren som har tilldelats kundämnet blir ny ägare.
Kvalificering	Resultat från utförandet av skapandestegen (Kvalificera kundämnen (på sidan 251)). Kundämnet har skapats och undergår nu eller ska strax undergå kvalificeringsprocessen. Personen som skapade kundämnet blir som standard ny ägare.
Avslagna	Resultat från utförandet av avslagsstegen (Avslå kundämnen (på sidan 258)). Ett kvalificerat kundämne bedöms inte vara av så stort värde som utvärderaren ursprungligen trodde.

4 Försäljning

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för försäljningsinformation:

- **Konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om företag som du gör affärer med.
- **Kontakter.** Använd de här sidorna när du vill hålla reda på personer som är knutna till dina konton och affärsmöjligheter.
- **Affärsmöjligheter.** Använd de här sidorna när du vill hantera potentiellt vinstgenererande affärsmöjligheter.
- **Prognoser.** Använd de här sidorna när du vill generera prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Posttypen Kundämnen är också kopplad till säljområdet eftersom kundämnen kan konverteras till affärsmöjligheter.

Oracle CRM On Demand har också följande posttyper för information om försäljning och affärsplanering:

- **Affärsplan.**Använd de här sidorna när du vill sätta upp strategiska mål och åtgärder för konton, kontakter och produkter.
- **Mål.** Använd de här sidorna när du vill hantera mål på högre nivå.
- **Plankonto.** Använd de här sidorna när du vill följa upp hur konton mappas till affärsplaner.
- **Plankontakt.** Använd de här sidorna när du vill koppla kontakter till affärsplaner.
- **Affärsmöjlighetsplan.** Använd de här sidorna när du vill koppla affärsmöjligheter till affärsplaner.

Hantera försäljning

Använd följande processer för att hantera försäljning:

1. Hantera affärsmöjligheter (på sidan 263)
2. Hantera konton (på sidan 264)
3. Hantera kontakter (på sidan 264)
4. Hantera prognoser för försäljningsanvändare (på sidan 265)
5. Hantera prognoser för prognosadministratörer (på sidan 265)
6. Hantera kalender och aktiviteter (på sidan 265)

Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

1. Granska affärsmöjlighetsfälten och den relaterade informationen. Se Fält för affärsmöjligheter (på sidan 327).
2. Skapa en ny affärsmöjlighetspost. Se Skapa poster (på sidan 50).
3. Lägg till produktintäktsposter i affärsmöjligheten. Se Länka produkter till affärsmöjligheter (finns Linking Products to Opportunities på sidan 316).
4. Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se Kontakter (på sidan 287) och Lägga till roller (på sidan 1400).

5 Bevaka aktiviteter och anteckningar som är relaterade till affärsmöjligheter. Se Aktivitetsfält (på sidan 229) och Lägga till anteckningar (på sidan 157).
6 Tilldela ägande och synlighet för affärsmöjligheten. Se Åtkomst till profilhantering (finns Hantering av åtkomstprofil på sidan 1408) och Dela poster (team) (på sidan 145).
7 Uppdatera affärsmöjlighetens säljsteg. Se Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 309).
8 Länka partner och konkurrenter som är relaterade till affärsmöjligheten. Se Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 315).
9 Bedöm och prognostisera affärsmöjligheten. Se Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 309).
10 Bevaka affärsmöjlighetens tillgångar. Se Bevaka tillgångar (på sidan 278).

Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

1 Granska kontofälten och den relaterade informationen. Se Kontofält (på sidan 284).
2 Skapa en ny kontopost. Se Skapa poster (på sidan 50).
3 Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se Kontakter (på sidan 287) och Lägga till roller (på sidan 1400).
4 Bevaka de kontorelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se Aktivitetsfält (på sidan 229) och Lägga till anteckningar (på sidan 157).
5 Tilldela ägande och synlighet för kontot. Se Åtkomst till profilhantering (finns Hantering av åtkomstprofil på sidan 1408) och Dela poster (team) (på sidan 145).
6 Associera partner och konkurrenter med kontot. Se Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277).
7 Definiera kontorelationerna. Se Bevaka relationer mellan konton (på sidan 273).

   Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Lägg till intäktsposterna till kontot. Se Bevaka intäkter baserat på konton (finns Tracking Revenue Based on Accounts på sidan 280).

   Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Prognostisera kontointäkten. Se Bevaka intäkter baserat på konton (finns Tracking Revenue Based on Accounts på sidan 280).

   Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

10 Bevaka kontots tillgångar. Se Bevaka tillgångar (på sidan 278).

Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

1 Granska kontaktfälten och den relaterade informationen. Se Kontaktfält (på sidan 305).
2 Skapa en ny kontaktpost. Se Skapa poster (på sidan 50).
3 Bevaka de kontaktrelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se Aktivitetsfält (på sidan 229) och Lägga till anteckningar (på sidan 157).
4 Tilldela ägande och synlighet för kontakten. Se Åtkomst till profilhantering (finns Hantering av åtkomstprofil på sidan 1408) och Dela poster (team) (på sidan 145).
5 Gör en undersökning om kundnöjdhet. Se Använda bedömningsskript (på sidan 168).
6 Definiera kontaktrelationerna. Se Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 298).

   Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

7 Lägg till intäktsposterna till kontakten. Se Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 299).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Prognostisera kontaktintäkten. Se Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 299).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Bevaka kontaktens tillgångar. Se Bevaka tillgångar (på sidan 278).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hantera prognoser för försäljningsanvändare

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

1 Ställ in kvoterna. Mer information finns i Hantera kvoter (på sidan 335).
2 Gör prognoser för affärsmöjligheter, konton och kontakter. Mer information finns i Prognoser (på sidan 330).
3 Granska prognoserna. Mer information finns i Granska prognoser (på sidan 331).
4 Uppdatera prognoserna. Mer information finns i Förnya prognoser (på sidan 333).
5 Skicka prognoserna. Mer information finns i Skicka prognoser (på sidan 335).

Hantera prognoser för prognosadministratörer

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

1 Ställ in företagets räkenskapskalender. Se Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).
2 Bestäm prognoshierarkin. Se Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583).
3 Ställ in användarnas säljkvoter. Se Ställa in användarnas säljkvoter (på sidan 1381).
4 Skapa en prognosdefinition, inklusive datum, typ, tidslängd och deltagare. Se Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583).

Hantera kalender och aktiviteter

Utför följande uppgifter för att hantera kalender och aktiviteter:

1 Granska aktuella möten. Se Kalender och aktiviteter (på sidan 189).
2 Skapa nya möten och uppgifter. Se Skapa aktiviteter (på sidan 199).
3 Dela din kalender med andra användare. Se Visa andra användares kalendrar (på sidan 222).
4 Bevaka och hantera nyckeluppgifter. Se Kalender och aktiviteter (på sidan 189).

Kundämnen (säljaspekter)

Kundämnen har en viktig roll i säljprocessen. Säljprocessen kan börja med att kundämnen genereras. Kundämnena förs framåt via kvalificering till konvertering. Mer information om säljprocessen finns i Hantera marknadsföring (på sidan 235). Du kan konvertera kundämnen till kontakter, konton, affärsregistreringar och affärsmöjligheter. När ett kundämne har konverterats till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering börjar det ingå i säljprocessen. Vissa fält i affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposten får sina värden från kundämnesposten. De här värdena tas fram genom mappning av de kundämnen som har konverterats under säljprocessen.

Konton

Använd sidorna för konton för att skapa, uppdatera och bevaka konton. *Konton* är normalt företag som du gör affärer med, men du kan även bevaka partner, konkurrenter, närstående bolag osv. med konton.

Om kontoposter är viktiga för hur företaget sköter sina affärer, vilket är fallet i många företag, bör du registrera så mycket information om dessa konton som möjligt. En del av den informationen, till exempel region eller bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Om du länkar en post, t.ex. en affärsmöjlighet, till en kontopost där fältet Region eller Bransch är ifyllt kan affärsmöjligheten kategoriseras baserat på det värdet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera konton (på sidan 267)

Arbeta med hemsidan för konto

Hemsidan för konto är utgångspunkten för hanteringen av konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett konto

Du kan skapa ett nytt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade konton. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Kontofält (på sidan 284).

Arbeta med listor för konton

I sektionen Kontolistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för konton.

Kontolista	Filter
Alla konton	Alla konton, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Alla kundkonton	konton där kontotypen är angiven till kund
Alla konkurrentkonton	konton där kontotypen är angiven till konkurrent
Alla partnerkonton	konton där kontotypen är angiven till partner
Alla prospektkonton	konton där kontotypen är angiven till prospekt
Nyligen skapade konton	alla konton, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade konton	alla konton, sorterade efter ändringsdatum
Alla konton som du kan referera till	konton för vilka kryssrutan Referens är markerad
Alla toppkonton	konton där prioriteten är angiven till hög
Mina konton	konton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade konton

I sektionen Mina nyligen visade konton visas de konton som du visat senast.

Arbeta med kontoaktiviteter

I sektionen för mina öppna kontorelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontot som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontots namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Använda rapporter för att analysera kontoprestationer

På hemsidan för konton visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som visas på sidan). I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för kontoanalyser som innehåller omfattande analyser av hur kontona distribueras och deras intäkter. Mer information om hur du använder sektionen finns i Analysera kontoprestation (på sidan 284).

Lägga till sektioner på din hemsida för konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för konto, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för konton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för konton.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för konton.
3. Klicka på Spara.

Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

- Omtilldela konton (på sidan 268)
- Ändra primär kontakt för ett konto (på sidan 269)
- Länka poster till konton (på sidan 270)

- Länka portföljkonton (på sidan 272)
- Ange överordnade konton (på sidan 272)
- Begränsa antal poster som visas (på sidan 273)
- Bevaka relationer mellan konton (på sidan 273)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Bevaka relationer mellan konton och kontakter (på sidan 274)
- Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277)
- Bevaka tillgångar (på sidan 278)
- Bevaka intäkter baserat på konton (finns Tracking Revenue Based on Accounts på sidan 280)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Skapa möten för flera konton (på sidan 283)
- Analysera kontoprestation (på sidan 284)

Om din roll inkluderar behörigheten att integrera kartor kan du även utföra den här proceduren: Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Använda bedömningsskript (på sidan 168)
- Dela poster (team) (på sidan 145)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kontofält (på sidan 284)
- Arbeta med hemsidan för konto (på sidan 266)
- Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 70)
- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 417)
- Analys (på sidan 787)
- Importera data (på sidan 1832)

Omtilldela konton

Du kan manuellt tilldela ett konto på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på kontoposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

Obs! Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för kontoposttypen, kan du tilldela en kontopost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en kontopost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Konto är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett konto till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omfördela konto.

För att tilldela ett konto på nytt

1. Välj det kontot som du vill tilldela på nytt.

   Information om hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
3. På sidan Kontoredigering ska du göra något av följande:
   - I fältet Ägare eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
   - Markera kryssrutan Omfördela konto så att tilldelningshanteraren tilldelar kontot på nytt.

   Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
4. Spara ändringarna.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Ändra primär kontakt för ett konto

Ett konto kan ha flera kontakter men en av kontakterna måste anges som primär kontakt för kontot. Den första kontakt som läggs till för kontot är som standard den primära kontakten, men denna inställning kan ändras.

Så här ändrar du den primära kontakten för ett konto

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.

   Obs! Om fältet Primär kontakt inte visas på sidan Kontodetaljer och Konto, redigera kontaktar du företagsadministratören och ber honom eller henne lägga till fältet i din sidlayout.

   Tips: Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du ändra den primära kontakten direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inline-redigering finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).
3. På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Primär kontakt.
4. Välj den nya primära kontakten i sökfönstret.

   Obs! Du kan endast välja någon av de kontakter som redan är kopplade till kontot som primär kontakt för kontot. Om fältet Lista över kontokontakter dessutom visas i sökfönstret kan endast kontaktlistan, som innehåller de kontakter som redan är kopplade till kontot, väljas i fältet Lista över kontokontakter. Du kan inte välja en annan lista för att söka efter en kontakt.
5. Klicka på Spara på sidan Konto, redigera.

Obs! I sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer visas den primära kontakten för kontot alltid som den första kontakten i listan med kontakter som är länkade till kontot, även om kryssrutan Primär kontakt inte visas i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer. Om du klickar på Visa fullständig lista för att öppna den fullständiga listan med länkade kontakter, kanske den primära kontakten visas som den första posten på listsidan även om du sorterar listan utifrån ett fält som till exempel Efternamn eller Förnamn.

Var den primära kontakten visas i listan beror på hur många poster som finns i listan och hur många poster du visar på listsidan. Anta att du har sammanlagt 180 kontakter länkade till ett konto, att efternamnet på den primära kontakten för kontot börjar med den sista bokstaven i alfabetet och att du visar 100 poster på listsidan. I så fall visas den primära kontakten som den första posten på den andra sidan i listan när du sorterar listan utifrån fältet Efternamn.

Länka poster till konton

Du kan länka nya poster du skapar från sidan Detalj, exempelvis kontakter och aktiviteter, till kontoposten. När du länkar associerade poster till varandra kan du och andra som har åtkomstbehörighet få fullständig översikt över informationen.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till det valda kontot. En kontakt som du exempelvis skapar på sidan Kontodetalj länkas till kontot och visas sedan på sidan Kontakter.

En kontopost innehåller information som, efter att ha länkats till en annan post, ärvs. I vissa affärsmöjlighetsrapporter visas exempelvis posterna per Region eller Bransch. Eftersom Region och Bransch inte ingår i affärsmöjlighetsposterna, görs en sökning i systemet efter länkade kontoposter för att avgöra vilken grupp affärsmöjligheten tillhör. Därför ska du länka poster till kontoposten när det är möjligt.

Du kan även länka andra användare till en kontopost så att de kan visa posten. Exempelvis kanske du behöver dela en kontopost med kolleger om ni arbetar med att slutföra en affär. Beroende på sin roll kan teammedlemmarna ha olika åtkomstbehov för kontoposten och de kontakt- och affärsmöjlighetsposter som är länkade till kontot.

Länka information till ett konto

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kontodetalj rullar du till relevant sektion och länkar konton till poster efter behov.

   Obs! Företagsadministratören fastställer vilken typ av relaterad information som kan visas på sidan Kontodetalj. Du kan ändra ordningen för sektionerna för relaterad information som är tillgängliga för dig eller dölja relaterad information som du inte använder. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

   I följande tabell listas några av de posttyper som du eventuellt kan länka till ett konto.

Posttyp	Information
Affärsmöjligheter	Om du vill länka en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för affärsmöjlighet (finns Fält för affärsmöjligheter på sidan 327).
Serviceärenden	Om du vill länka en ny servicebegäran klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för serviceärende (på sidan 401).

Posttyp	Information
Anteckningar	Om du vill länka en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna och sparar posten. **Obs!** Du kan även lägga till anteckningar genom att klicka på anteckningsikonen överst till höger på sidan om denna funktion aktiverats för företaget. Mer information om anteckningar finns i Lägga till anteckningar (på sidan 157).
Öppna aktiviteter (möten och uppgifter)	Om du vill länka en ny uppgift eller en ny bokning klickar du på Ny uppgift eller Ny bokning. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Aktivitetsfält (på sidan 229). Du kan länka flera aktiviteter till ett konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender. Användare som kan se ett konto kan även se de aktiviteter som är länkade till kontot, inklusive de aktiviteter som ägs av eller är tilldelade andra.
Kontakter	Om du vill länka en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 305). **Tips!** Om du vill undvika att kontaktposter dubbleras kan du också klicka på Lägg till och därefter klicka på sökikonen bredvid kolumnen Ny kontakt. I sökfönstret anger du förnamnet, efternamnet eller e-postadressen och klickar på OK. Om kontakten inte hittas i applikationen klickar du på Nytt och skapar kontaktposten. Om du vet att kontaktposten finns klickar du på Lägg till för att länka den till den här posten. Klicka på länken Namn när du vill öppna sidan Kontakt, detalj för att uppdatera information om kontakten. Mer information om hur du länkar kontakter till konton finns i Bevaka relationer mellan konton och kontakter (på sidan 274).
Kontoteam	Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Konto, team, lägg till användare, väljer du medarbetarens namn och anger åtkomstnivån. Mer information om delning av poster finns i Dela poster (team) (på sidan 145).
Kontopartner	Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din partner. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277).
Kontokonkurrenter	Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din konkurrent. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret

Posttyp	Information
	Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277).

Så här tar du bort eller raderar en länkad post

1. Välj konto.
   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Rulla ned till relevant sektion på sidan Kontodetalj.
3. I raden vars länk du vill flytta eller ta bort väljer du Flytta bort eller Ta bort på postnivåmenyn:
   - **Ta bort.** {2}Den här länken tar bort associationen mellan posterna.
   - **Ta bort.** Detta tar bort den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Bevaka tillgångar (på sidan 278)

Länka portföljkonton

Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan länka portföljkonton till ett konto med en icke-exklusiv relation. Det är med andra ord möjligt att länka många portföljkonton till ett konto, medan varje portföljkonto endast kan länkas till ett konto.

Innan du börjar. Portföljrelaterad information visas inte som standard på kontodetaljsidan. Om du ska kunna se den informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till portföljrelaterad information. Du eller företagsadministratören måste sedan lägga till portföljrelaterad information i layouten för kontodetaljsidan. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

Så här länkar du ett portföljdelkonto

1. Välj det överordnade kontot.
   Information om hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för kontot bläddrar du till den portföljrelaterade informationen och klickar sedan på Ny.
3. Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.
   Mer information om portföljkonton finns i Fält för portföljkonto (finns Portföljkontofält på sidan 657).
4. Spara posten.

Ange överordnade konton

Du kan ange kontohierarkier, exempelvis ett företag som är dotterbolag till ett annat företag, genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade företaget. Först skapar du det överordnade kontot och därefter väljer du det kontot som överordnat till det underordnade kontot.

Så här anger du det överordnade kontot:

1. Välj det underordnade kontot.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.

Obs! Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget kan du ange det överordnade kontot direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inline-redigering finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

3 På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Överordnat konto.

4 I sökfönstret markerar du det överordnade kontot.

5 Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hitta poster (på sidan 74)
- Kontofält (på sidan 284)

Begränsa antal poster som visas

Du kan begränsa konton du ser genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av konton som uppfyller de kriterier som har sparats med listan.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Du kanske vill gå till redigeringssidan för poster och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation. Annars kanske den filtrerade listan inte visar rätt poster. Alternativt kan du skriva ut postdetaljsidan för att samla in de exakta fältnamnen. En sådan utskrift innehåller dock inte fältvärden för listrutor.

Öppna en filtrerad lista för konton

1 Klicka på fliken Konton.

2 Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto väljer du listan du vill arbeta med.

En beskrivning av standardinställda kontofiltrerade listor finns i Arbeta med hemsidan för konton (finns Arbeta med hemsidan för konto på sidan 266).

Skapa en filtrerad lista för konton

1 Klicka på fliken Konton.

2 Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto klickar du på länken Hantera listor.

3 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.

4 Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kontofält (på sidan 284)
- Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203)
- Arbeta med hemsidan för konto (på sidan 266)

Bevaka relationer mellan konton

När du vill bevaka relationer mellan konton ska du lagra informationen på sidorna Konto, samband. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer mellan investerare eller dotterbolag för det här kontot.

Om du vill göra det kopplar du först det konto vars relation du vill bevaka till denna kontopost. (Du kan koppla hur många konton du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

Obs! Funktionen Bevaka relationer ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag. För att kunna möjliggöra spårning av relationer mellan konton måste behörigheten Hantera åtkomst till utökad relation mellan kontakt och konto inkluderas i företagsadministratörens roll. Företagsadministratören måste dessutom aktivera behörigheten Åtkomst till utökad relation för konto för de användare som vill spåra relationer mellan konton.

Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontorelationer och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontorelation. På det viset kan användare som har åtkomst till kontorelationsposterna visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje organisation som du vill länka till kontot. Den här funktionen finns eventuellt inte i din version av applikationen.

Så här bevakar du relationer mellan konton

1. Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Kontorelationer och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
   - För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontorelationen.
3. På sidan Kontorelation, redigera fyller du i önskad information.

   Följande tabell innehåller information om fält med bevakning av relationer mellan konton.

Fält	Kommentarer
Relaterat konto	Klicka på sökikonen och välj det konto vars relation och information du vill bevaka. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona.
Startdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontona. Standard är dagens datum.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontona.

4. Spara posten.

Bevaka relationer mellan konton och kontakter

Du kan länka konton till kontakter på flera sätt. Från en kontodetaljsida kan du länka befintliga kontakter till det kontot och du kan också skapa nya kontakter som automatiskt länkas till kontot. På liknande sätt kan du länka befintliga konton till kontakten från en kontaktdetaljsida. Du kan också skapa nya konton som automatiskt länkas till kontakten.

Om Information för en kontokontakt

Efter att du har länkat ett konto eller en kontakt kan du visa kontokontaktens detaljer på sidan Redigera kontokontakt. Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om

kontokontakter och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontokontakt. På det viset kan användare som har åtkomst till kontokontaktsposterna visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Företagsadministratörer skapar anpassade fält för kontokontakter via länken Kontokontaktfält som både är tillgänglig för konto- och kontaktposttyper på sidan Applikationsanpassning i Oracle CRM On Demand. Företagsadministratörer skapar layouter för sidan Redigera kontokontakter via länken Kontokontaktsida som både är tillgänglig för konto- och kontaktposttyper. Mer information om hur du lägger till anpassade fält och skapar sidlayouter finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (finns Applikationsanpassning på sidan 1202).

Om den primära kontakten för ett konto

Du kan länka flera kontakter till ett konto, men en av de länkade kontakterna får anges som primär kontakt för kontot. Den första kontakten som länkas till ett konto anges automatiskt som den primära kontakten, men du kan senare ange en annan primär kontakt för kontot. Information om hur du byter primär kontakt för ett konto finns i Ändra primär kontakt för ett konto (på sidan 269).

Namnet på den primära kontakten visas i fältet Primär kontakt på sidan Kontodetalj, om det fältet finns i sidlayouten till Kontodetalj. Om kryssrutan Primär kontakt finns i layouten är den markerad i raden för den primära kontakten i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetalj. Administratören bestämmer om fältet Primär kontakt och kryssrutan Primär kontakt ska finnas i layouterna.

I sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer visas den primära kontakten för kontot alltid som den första kontakten i listan med kontakter som är länkade till kontot, även om kryssrutan Primär kontakt inte visas i sektionen med relaterad information om kontakter på sidan Kontodetaljer. Om du klickar på Visa fullständig lista för att öppna den fullständiga listan med länkade kontakter, kanske den primära kontakten visas som den första posten på listsidan även om du sorterar listan utifrån ett fält som till exempel Efternamn eller Förnamn.

Var den primära kontakten visas i listan beror på hur många poster som finns i listan och hur många poster du visar på listsidan. Anta att du har sammanlagt 180 kontakter länkade till ett konto, att efternamnet på den primära kontakten för kontot börjar med den sista bokstaven i alfabetet och att du visar 100 poster på listsidan. I så fall visas den primära kontakten som den första posten på den andra sidan i listan när du sorterar listan utifrån fältet Efternamn.

Om kontaktroller

När du länkar ett konto och en kontakt kan du ange rollerna som kontakten har på kontot. Att registrera en kontakts roll på ett företag är viktigt för att förstå vilken påverkan kontakten har på kontots köpbeslut. Du vill exempelvis granska följande kontaktrelationer för ett konto: Godkännare, Användare och Utvärderare, Användare och Godkännare, Användare och Beslutstagare, Utvärderare och Godkännare, Utvärderare och Beslutstagare och Okänd.

I följande procedur beskrivs det hur du länkar kontakter till ett konto.

Länka kontakter till ett konto

1. Välj det kontot som du vill ha.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Så här skapar du en ny kontakt som är länkad till ett konto:
   - a Klicka på Ny på kontodetaljsidan i sektionen Kontaktrelaterad information.
   - b På redigeringssidan för kontakt anger du informationen för den nya kontakten och sparar sedan dina ändringar.

     Obs! Vissa fält på sidan Redigera kontakt kan vara automatiskt förifyllda med värden från kontoposten.
3. Så här länkar du en befintlig kontakt till ett konto:
   - a Klicka på Lägg till på kontodetaljsidan i sektionen Kontaktrelaterad information.

b Klicka på sökikonen på sidan Kontaktlista och välj sedan vilken kontakt du vill länka till kontot.

Du kan länka upp till fem kontakter till kontot på sidan Kontaktlista.

c (valfritt) För varje kontakt kan du välja ett alternativ som definierar kontaktens primära roll i kontot.

Obs! Efter att du har länkat en kontakt till kontot kan du ange ytterligare roller för kontakten på det kontot.

d Spara ändringarna.

I följande procedur beskrivs det hur du länkar konton till en kontakt.

Länka konton till en kontakt

1 Välj den kontakten som du vill ha.

Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Så här skapar du ett nytt konto som är länkad till en kontakt:

a Klicka på Ny på kontaktdetaljsidan i sektionen Kontorelaterad information.

b På redigeringssidan för kontakt anger du informationen för det nya kontot och sparar sedan dina ändringar.

3 Så här länkar du ett befintligt konto till en kontakt:

a Klicka på Lägg till på kontaktdetaljsidan i sektionen Kontorelaterad information.

b Klicka på sökikonen på sidan Lägg till konto och välj sedan vilket konto du vill länka till kontakten.

Du kan länka upp till fem konton till kontakten på sidan Lägg till konto.

c (valfritt) För varje konto kan du välja ett alternativ som definierar kontaktens primära roll i kontot.

Obs! Efter att du har länkat ett konto till kontakten kan du ange ytterligare roller för kontakten på det kontot.

d Spara ändringarna.

Följande procedur beskriver hur du visar och uppdaterar en kontokontakts detaljer.

För att visa och uppdatera en kontokontakts detaljer

1 Gör något av följande:

- I sektionen Kontaktrelaterad information på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera för kontakten i fråga.
- I sektionen Kontorelaterad information på kontaktdetaljsidan klickar du på länken Redigera för kontot i fråga.

På redigeringssidan för kontokontakter visas detaljer för den relaterade kontakten. Fälten på den här sidan kan vara skrivskyddade, eller så kan du lägga till och ändra information på sidan, beroende på hur din företagsadministratör ställer in sidlayouten.

2 Uppdatera den obligatoriska informationen och spara sedan dina ändringar.

Följande procedur beskriver hur du uppdaterar rollinformationen för en kontokontakt.

För att uppdatera en kontokontakts rollinformation

1 Gör något av följande:

- I sektionen Kontaktrelaterad information på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontakten i fråga.
- I sektionen Kontorelaterad information på kontaktdetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontot i fråga.

Sidan Kontoroller eller Kontaktroller visar de tillgängliga och markerade rollerna för kontokontakten.

2 På sidan Kontoroller eller Kontaktroller i den tillgängliga sektionen väljer du roller för kontakten och använder sedan riktningspilen för att flytta rollerna till sektionen Valda.
3 Använd uppilen och nedpilen för att ändra ordningen på rollerna i sektionen Valda.

   Den översta rollen i listan är den primära rollen.
4 Spara ändringarna.

Bevaka partner och konkurrenter till konton

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden i applikationen där du kan bevaka information om antingen partner eller konkurrenter för dina konton. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Konto XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Konto XYZ.

Om du vill göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till kontoposten. Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill. Lägg sedan till information, till exempel om styrkor och svagheter, på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.

Obs! När du lägger till en kontopartner eller kontokonkurrent skapas en ömsesidig post under det valda kontot. Om du till exempel lägger till Konto 123 som en kontopartner till Konto XYZ visas automatiskt Konto 123 i kontopartnerlistan för Konto XYZ.

Information om hur du konverterar befintliga konton till partnerkonton finns i Konvertera konton till partnerkonton (på sidan 422).

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till kontot. Information om hur du lägger till poster finns i Skapa poster (på sidan 50).

Bevaka information om partner och konkurrenter för konton

1 Välj konto.

   Instruktioner för hur du väljer konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Bläddra ned till sektionen Kontopartners eller Kontokonkurrenter på kontodetaljsidan och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
   - För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.
3 Ange den nödvändiga informationen på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.

   Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
Kontopartner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner när du arbetar med det här kontot. Det här är ett obligatoriskt fält.
Kontokonkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för det här kontot. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona.

Fält	Kommentarer
Startdatum	Du kan använda det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Det här är ett obligatoriskt fält.
Slutdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Den viktigaste kontakten i relationen med partnern eller konkurrenten.

4 Spara posten.

Bevaka tillgångar

När du vill bevaka en produkt du har sålt till en kund eller ett företag länkar du produktposten till kontot som en tillgång. Du kan länka en produkt till en affärsmöjlighet som en tillgång.

Det här avsnittet beskriver hur du skapar en tillgång genom att länka en produkt till ett konto från sidan Kontodetaljer eller genom att länka en produkt till en affärsmöjlighet från sidan Affärsmöjlighetsdetaljer.

Obs! Du kan också skapa tillgångar från tillgångens hemsida och från sidan Tillgångslista och detaljsidan. Om du skapar en tillgång från tillgångens hemsida eller från tillgångslistsidan eller detaljsidan och du vill associera tillgången med ett konto, så måste du välja kontot i fältet Konto för tillgångsposten. Om du skapar en tillgång från hemsidan för tillgångar eller från en tillgångslistsida eller detaljsida och vill associera tillgången med en affärsmöjlighet, måste du på motsvarande sätt välja affärsmöjligheten i fältet Affärsmöjlighet för tillgångsposten. Fälten Konto och Affärsmöjlighet visas inte på sidan Tillgång, redigera som standard. Administratören måste lägga till dessa fält i sidlayouten för tillgångsposttypen för din roll.

Länka en produktpost till ett konto eller en affärsmöjlighet som en tillgång

1 Välj kontot eller affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Rulla ned till sektionen Tillgångar på sidan Kontodetaljer eller sidan Affärsmöjlighetsdetalj och gör följande:
   - Skapa en tillgång genom att klicka på Ny.

     Normalt blir den som skapar tillgången också tillgångens ägare.
   - För att uppdatera tillgångsinformation klickar du på länken Redigera invid den befintliga tillgången.

3 På sidan Tillgång, redigera fyller du i önskad information.

   Obs!Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan tillgångar ha listats under olika rubriker. Till exempel, i Oracle CRM On Demand Automotive Edition har tillgångar listats som *fordon*.

   I följande tabell beskrivs en del fält för att bevaka tillgångsinformation. Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan du se ytterligare fält.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för tillgångar	
Produktnamn	Produkt som levereras till kunden. När du länkar produktposten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ och Status.

Fält	Beskrivning
Serienr	Serienumret för tillgången. Om ett serienummer anges för tillgången så kan du borra ned från serienumret för att öppna tillgångsposten i tillgångslistor och på andra sidor där serienumret för tillgången visas. Om inget serienummer har angetts för tillgången kan du inte borra ned för att öppna tillgångsposten från en lista över tillgångar, om inte fältet Rubrik visas i listan. **Obs!** Om ett serienummer anges i en tillgångspost så används det som rubrik för tillgången. Annars används produktnamnet. I sektionen Nyligen ändrade tillgångar på tillgångens hemsida och på andra sidor där tillgångsrubriken visas kan du borra ned från tillgångens rubrik för att öppna tillgångsposten.
Inköpspris	Pris som har betalats för produkten.
Kvantitet	Antal enheter kunden har köpt.
Leveransdatum	Standard för dagens datum.
Produktkategori	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Artikelnr	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Typ	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Driftstatus	Standardvärdena är Inaktiva, Aktiva, Ledig, Upp, Begr. användn., Underhåll, Stopp, Kritiskt stopp.
Garanti	Tidsperiod för garantin.
Kontrakt	Typ av kontrakt, t.ex. Brons, Guld, Platina eller Silver.
Valuta	Valuta som inköpspriset anges i. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Meddelandedatum	Datum som visas i uppgiftsposten. Om du anger meddelandedatum i tillgångsposten skapas en uppgift när du sparar den här tillgångsposten. Uppgiften visas som ”Tillgång kräver tillsyn” på Min hemsida, och antingen på hemsidan för konton eller affärsmöjligheter, beroende på om du skapade tillgången för ett konto eller för en affärsmöjlighet. Uppgiften kanske också visas i listan med uppgifter på fliken Kalender, beroende på vilken lista som visas där. **Tips!** Ställ in datum för att du ska få tid för uppföljningsuppgifter om den här tillgången, t.ex. meddelande om att ett kontrakt eller en garanti håller på att gå ut.

Fält	Beskrivning
	Obs! Funktionen för att skapa en uppgift automatiskt är bara aktiv när du anger ett meddelandedatum för en tillgångspost som är länkad till ett konto eller en affärsmöjlighet.
Tillgångstyp	Typen av tillgång. **Obs!** I standardapplikationen ingår tillgångar i listor med portföljkonton i Oracle CRM On Demand. Om administratören markerar kryssrutan Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton i företagsprofilen, tas bara de tillgångar som har ett portföljvärde i fältet Tillgångstyp med i listor med portföljkonton.
Mer information	
Beskrivning	Ytterligare information om tillgången. Begränsat till 250 tecken.

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 (finns Hitta poster på sidan 74).
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	
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.

Field	Description
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.
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	

Field	Description
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) (finns Dela poster (team) på sidan 145).

Skapa möten för flera konton

Du kan skapa ett möte för upp till 25 konton samtidigt med hjälp av funktionen för att masskapa möte i Oracle CRM On Demand.

Om ägande av mötena

I fältet Ägare visas ditt namn som standard för varje möte på sidan Masskapa möte för konto. Du kan välja en annan ägare för varje möte eller rensa värdet från fältet Ägare. Ägande av mötena som du skapar fastställs enligt följande:

- Om posttypen Aktivitet konfigureras i användarläget blir den användare som är markerad i fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto ägare till mötet.

  Obs! Om du rensar ditt namn från fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto och du inte väljer någon annan användare, blir du ägare till mötet som standard om inte fältet Ägar-id har ställts in som ett obligatoriskt fält för posttypen Aktivitet. Mötet kan inte skapas om fältet Ägar-id har ställts in som ett obligatoriskt fält för posttypen Aktivitet och du lämnar fältet Ägare tomt på sidan Masskapa möte för konto.

- Om posttypen Aktivitet konfigureras i blandat läge kan fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto fyllas i eller lämnas tomt och följande sker:
  - Om fältet fylls i blir den valda användaren ägare till mötet.
  - Om fältet inte fylls i lämnas fältet Ägare för mötet tomt. Första gången mötet redigeras kan den användare som redigerar eventuellt uppmanas att fylla i antingen fältet Ägare eller fältet Bok för mötet, beroende på hur administratören har ställt in dessa fält.
- Om posttypen Aktivitet konfigureras i bokläge måste fältet Ägare för ett möte på sidan Masskapa möte för konto vara tomt. Det innebär att du måste rensa fältet. För att mötet ska kunna skapas måste dessutom minst ett av följande villkor vara sant:
  - En anpassad bok har valts som standardbok för posttypen Aktivitet i din användarpost.
  - En anpassad bok har valts som standardbok i din användarpost.

  Fältet Ägare och Fältet Bok för mötet är båda tomma när du har skapat mötet. Första gången mötet redigeras kommer den användare som redigerar mötet att uppmanas fylla i fältet Bok eftersom detta är ett obligatoriskt fält när posttypen Aktivitet är konfigurerad i bokläget.

Använd följande procedur om du vill skapa ett möte för flera konton samtidigt.

Skapa ett möte för flera konton åt gången

1. Skapa en lista över konton eller filtrera en befintlig lista för att visa de konton som du vill skapa ett möte för.
2. Om det finns fler än 25 poster i listan måste du ändra värdet i fältet Antal visade poster längst ned på sidan Kontolista till 25.
3. Klicka på Meny och välj Masskapa möte på sidan Kontolista.

4 Uppdatera informationen för varje möte på sidan Masskapa möte för konto.

I fälten på sidan Masskapa möte för konto visas följande värden när du öppnar sidan:

- **Starttid.** Starttid och startdatum anges till 12:00 på dagens datum.
- **Sluttid.** Sluttid och slutdatum anges till 60 minuter efter starttid och startdatum.
- **Ämne.** I det här fältet visas ordet Möte följt av namnet på kontot.
- **Ägare.** I det här fältet visas ditt namn.
- **Konto.** I det här fältet visas namnet på kontot.

5 Klicka på Slutför.

Obs! Om du inte kan skapa ett möte för något av kontona som listas på sidan Masskapa möte för konto sparas inte något möte och ett felmeddelande visas.

6 Visa nästa sida i listan och upprepar den här proceduren om du vill skapa ett möte för fler konton i listan.

När du har skapat mötena är varje möte tillgängligt som ett relaterat objekt i sektionen med relaterad information om öppna aktiviteter på detaljsidan för det relevanta kontot. Du kan redigera mötet för att uppdatera mötesdetaljerna på samma sätt som du redigerar andra möten.

Analysera kontoprestation

I sektionen Kontoanalys på hemsidan för konton visas en analys av kontodistributionen och de bokförda intäkterna. I den här sektionen kan du identifiera de bäst presterande respektive de underpresterande kunderna samt de nya marknadssegmenten.

I den här sektionen på hemsidan för konton kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutorna om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Kontofält

Använd redigeringssidan för konton för att lägga till ett konto eller uppdatera uppgifter för ett befintligt konto. På redigeringssidan för konton visas den fullständiga uppsättningen fält för ett konto.

Tips! Du kan också redigera konton på sidan Kontolista och sidan Kontodetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Kontoposter är viktiga för hur du hanterar och visar dina data. Därmed bör du ange så mycket information som möjligt om dina konton. En del av den informationen, till exempel region eller bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost med Region eller Bransch ifyllt kan de affärsmöjligheterna kategoriseras med hjälp av de värdena.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontoinformation	
Konto	Kontots namn. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Plats	Typ av anläggning som kontot har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.

Fält	Beskrivning
Överordnat konto	Det företag som kontot är dotterbolag till.
Webbplats	Webbadress för kontot.
Försäljningsinformation för konto	
Kontotyp	Företagets relation till kontot, till exempel prospekt, kund, partner eller konkurrent. **Obs!** Konton som är avsedda för en partner eller en konkurrent visas under listorna Alla konkurrenter och Alla partnerkonton som är tillgängliga på kontohemsidan. De finns också i listan över konton som du kan länka till andra konton eller affärsmöjligheter från sidan Konto eller Affärsmöjlighet, detalj. I det läget kan du definiera den exakta rollen för det kontot, till exempel återförsäljare, leverantör eller partner och bevaka partner- och konkurrentinformation för alla konton och affärsmöjligheter.
Prioritet	Prioritetsnivå för kontot, som Hög, Medel och Låg.
Bransch	Typ av verksamhet för kontot, till exempel tillverkning, högteknologi, finansiella tjänster, återförsäljning, bilindustri, läkemedel, telekommunikation, energi, tjänster eller övrig verksamhet. Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per bransch, väljer du en bransch för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.
Aktiebolag	Indikation på att kontot är ett offentligägt bolag.
Region	Den region som kontot hamnar under i ert företag. Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per region, väljer du en region för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.
Status	Statusen för kontot. Du kan använda det här fältet för att registrera en status för kontot. Ett antal exempelvärden anges som standard, men företagsadministratören kan lägga till eller ändra värden så att företagets affärsbehov uppfylls.
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sjukhusnr	Sjukhusets nummer. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påverkandetyp	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontot. Om kontot skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för

Fält	Beskrivning
	kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Årliga intäkter	Företagets årsomsättning.
Marknadssegment	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Intäkt, ack. år	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadsandel	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referens	Indikation på att kontot kan användas som en referens som potentiella kunder eller försäljningsrepresentanter kan ta kontakt med.
Referens från den	Det datum som kontot blir en referens.
Kontopartner	Indikation på att kontot är en partner.
Antal läkare	Det antal läkare som arbetar på vårdanläggningen, till exempel ett sjukhus eller en klinik. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	
Fakturerings- och leveransadresser	Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen förnyas eventuellt så att de justerade fältnamnen visas. Om du lägger till en kontakt och länkar till det här kontot överförs faktureringsadressen för kontot till sektionen Kontoadress för kontakten. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag blir fakturerings- och leveransadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Ägare	Kontopostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill fördela en kontopost måste du har åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten. **Obs!** Om gruppägande är aktiverat i företaget ändras teammedlemmarna i gruppen automatiskt om den nya kontoägaren är medlem i en annan grupp. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör.

Fält	Beskrivning
	Du kan dela kontoposter med andra användaren via sidan Kontoteam. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i Dela poster (team) (på sidan 145). Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Omtilldela konto	Anger att kontot ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av konton medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar kontot på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47). **Obs!** Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. När det gäller konton påverkas också hanteringstiden av antalet teammedlemmar och antalet kontakter och affärsmöjligheter som är associerade med den posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.
Distrikt	Det distrikt som kontot tillhör.
Beskrivning	Ytterligare information om kontot. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera konton (på sidan 267)

Kontakter

Använd sidorna för kontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter. *Kontakter* är personer som företaget gör affärer med för tillfället eller förväntar sig att göra affärer med i framtiden. Dessa personer kan vara personer som är anställda i andra företag, oberoende konsulter, leverantörer eller bekanta. En kontakt är normalt associerad med ett konto och ett konto brukar ha länkar till information om flera andra kontakter i det företaget.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition är det vanligt att göra en kontakt till en klient för att ge stöd för funktioner som är specifika i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. En kontakt som är en klient är en kontakt som ditt företag har en långvarig relation med, så att du kan övervaka förändringar i klientens situation och identifiera affärsmöjligheter till korsförsäljning av ytterligare produkter till klienten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera kontakter (på sidan 289)

Arbeta med hemsidan för kontakter

Hemsidan för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av kontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kontakt

Du kan skapa en ny kontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade kontakter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Kontaktfält (på sidan 305).

Arbeta med kontaktlistor

I sektionen Kontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kontakter.

Kontaktlista	Filter
Alla kontakter	Inga filter är tillgängliga. Listan visar alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger dem.
Alla kundkontakter	Kontakter där fältet Typ har värdet Kund
Favoritkontakter	Listan innehåller alla kontaktposter som du har lagt till i dina favoritposter. Mer information om listan Favoritkontakter finns i Om listan Favoritkontakter (på sidan 297).
Mina kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare
Mina nyligen skapade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare, sorterade efter datumet då de skapades.
Mina nyligen ändrade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare, sorterade efter datumet då de ändrades.
Nyligen skapade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kontakter

I sektionen Mina nyligen visade kontakter visas de kontakter som du visat senast.

Visa Favoritkontakter

I sektionen Favoritkontakter visas namnen på högst tio kontakter som du har lagt till i favoritposterna. Ordningen på kontakterna i sektionen Favoritkontakter bestäms utifrån det datum du lägger till kontakterna i favoritposterna, och inte utifrån det datum som kontaktposterna skapas. Kontakterna visas i fallande ordning efter datum, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan öppna hela listan med favoritkontakter från sektionen Favoritkontakter genom att klicka på Visa fullständig lista. Mer information om listan Favoritkontakter finns i Om listan Favoritkontakter (på sidan 297).

Arbeta med kontaktuppgifter

I sektionen för mina öppna kontaktrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontakten som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontaktens namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Analysera kontakter med hjälp av rapporter

På hemsidan för kontakter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som visas på sidan). I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för kontaktanalys per konto som innehåller omfattande kriterier för kontakter per konto, till exempel Distrikt, Delstat/provins och Bransch. Information om hur du använder sektionen finns i Analysera kontakter (på sidan 300).

Lägga till sektioner på din hemsida för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kontakter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kontakter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kontakter.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kontakter.
3. Klicka på Spara.

Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

- Importera dina kontakter (på sidan 291)
- Importera vCard-filer (på sidan 296)
- Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 296)
- Länka kontakter till flera konton (på sidan 298)
- Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 298)

- Bevaka relationer mellan konton och kontakter (på sidan 274)
- Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 299)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Lägga till referenser (på sidan 300)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Bevaka kontakters intressen (på sidan 300)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Analysera kontakter (på sidan 300)
- Bevaka bästa tiderna för samtal (på sidan 301)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Lägga till delstatslicenser för kontakter (på sidan 301)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208)

  Obs! Den här funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- Spärra kontakter (på sidan 303)
- Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage (på sidan 303)

Om din roll inkluderar behörigheten att integrera kartor kan du även utföra den här proceduren: Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Använda bedömningsskript (på sidan 168)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om listan Favoritkontakter (på sidan 297)
- Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 70)

Importera dina kontakter

Som en icke-administratör kan du importera upp till 2 000 kontakter samtidigt från en CSV-fil (kommaavgränsat värde) för användning med Oracle CRM On Demand.

När du importerar kontakter anger du hur du vill att dubblettposter ska hanteras i Oracle CRM On Demand.

Flera verktyg finns tillgängliga på sidan Import- och exportverktyg. De utökar import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Mer information finns i Importassistenten (finns Importassistent på sidan 1832).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand (på sidan 1843).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand (på sidan 1848).
- **Oracle Web Services.** Mer information finns i Integrering av webbtjänster (finns Integration av webbtjänster på sidan 1843).

Mer information om hur du väljer en lämplig importmetod finns under 1801156.1 (artikel-id) i My Oracle Support. Mer information om importer och exporter i Oracle CRM On Demand finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618).

Du kan också importera enskilda kontakter genom att importera vCard-filer. Mer information finns i Om vCard-filer (på sidan 294).

Obs! Företagsadministratörer kan importera upp till 30 000 kontaktposter åt gången med en största filstorlek på 20 Mbyte.

Innan du börjar:

- Om flera anställda på företaget importerar kontakter bör du samordna importerna för att minimera antalet dubbletter av poster.
- Förbered importfilen för att se till att alla data kommer med i filen. Datafilen måste innehålla åtminstone alla obligatoriska fält. Administratören kan också konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. Om ett fält blir beroende som ett resultat av att ett villkor som definieras för fältet uppfylls, och om importfilen inte innehåller något värde för det villkorsberoende fältet, avvisas posten. Kontakta administratören om du vill ta reda på om några villkorsberoende fält har konfigurerats för posttypen Kontakt.

Varning! Det går inte att ångra en import av poster eller ta bort flera poster samtidigt. Därför bör du träna på importproceduren med en fil på 5–10 poster för att inte behöva rensa upp bland data efteråt. Om företaget importerar ett stort antal poster kan du behöva en utbildningssession om dataimport. Om du vill ha information om de här resurserna klickar du på den globala länken Utbildning och support som finns längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Så här importerar du dina kontakter:

1. Klicka på fliken Kontakter.
2. Klicka på Importera i namnlisten Nyligen ändrade kontakter.

   Obs! Om inte sektionen Nyligen ändrade kontakter visas på Kontakter, hemsida klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till sektionen i sidlayouten.
3. På sidan Data- och integreringsverktyg i sektionen Personliga import- och exportverktyg klickar du på Importera dina kontakter.

   Då startas importassistenten.
4. I steg 1 i importassistenten:

a Välj hur matchande poster ska identifieras i importassistenten.

I importassistenten används ett externt unikt id som importeras från ett annat system. I guiden används också fördefinierade Oracle CRM On Demand-fält.

Information om hur du definierar dubblettposter finns i Om dubbletter och externa id:n (på sidan 1642).

b Välj hur dubbla postidentifierare som hittas i Oracle CRM On Demand ska hanteras. Du kan välja mellan att inte importera dubbla poster, ersätta befintliga poster eller skapa ytterligare poster.

c Välj åtgärden som ska utföras i importassistenten om den importerade postens unika post-id inte matchar någon post i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du väljer Skriv över befintliga poster och Skapa inte ny post i föregående steg kommer posten att uppdateras.

d Bestäm om en ny post ska skapas för saknade associationer (relaterade poster) i datafilen.

e Välj det datum-/tidsformat som används i CSV-filen.

Mer information finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657).

f Kontrollera att den filkodning som har valts är Västerländsk.

Obs! Du bör inte ändra inställningen om du inte är säker på att en annan metod används. Standardmetoden, Västerländsk, gäller för de flesta kodningssystem i Europa och Nordamerika.

g I listrutan Felloggning markerar du det som ska loggas i Oracle CRM On Demand: Alla meddelanden, Fel och Varningar eller Endast fel.

h Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.

i Markera, vid behov, kryssrutan Posterna i datafilen måste bearbetas sekventiellt.

Obs! När datafilerna bearbetas sekventiellt bearbetas alltid de underordnade importbegärandena i ordning när en importbegäran skickas. Även CSV-filberoendena bibehålls.

j Markera kryssrutan Aktivera e-postmeddelande om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas när importprocessen är slutförd. Kryssrutan är markerad som standard.

5 I steg 2 i importassistenten:

a Följ vid behov instruktionerna för att validera filen.

b Välj en fältmappningsfil om det finns en sådan.

Fältmappningsfiler (.map) innehåller information om hur fälten i CSV-filen ska paras ihop med befintliga fält i Oracle CRM On Demand. När du har gjort en import får du ett e-postmeddelande med den MAP-fil som innehåller det senaste mappningsschemat. Spara den på datorn så att du kan använda den vid senare importer.

6 I steg 3 i importassistenten mappar du fälten i filen till Oracle CRM On Demand-fält. Du måste åtminstone mappa alla obligatoriska fält till kolumnrubrikerna i CSV-filen.

I importassistenten visas kolumnrubrikerna från import-CSV-filen bredvid en lista över alla fält i området i Oracle CRM On Demand, inklusive de anpassade fälten du lade till.

Om det adressfält som du behöver inte visas i listrutan väljer du ett motsvarande fält i den här tabellen.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

Om du har valt en MAP-fil kontrollerar du att fälten mappas på rätt sätt. Anpassade fält som har skapats sedan du gjorde den senaste importen behöver eventuellt mappas.

Information om externa id:n finns i Om dubbletter och externa id:n (på sidan 1642).

Varning! Om du har valt fel fil att importera klickar du på Avbryt för att ändra urvalet. I det här skedet rensas inte cachen om du klickar på knappen Tillbaka, så den importfil som du valde från början visas i fältmappningssteget.

Varning! Externt unikt id och Chef, externt id är nyckelfält som används för att associera kontakter med motsvarande chefsposter. Om du inte mappar dessa fält associeras chefsposten med kontakter med hjälp av fälten Kontakt, namn och Chef. Om du använder fälten Kontaktperson och Chef för att göra kopplingen, måste beroendeordningen mellan posterna i datafilen vara mer stringent.

7 I steg 4 i importassistenten följer du instruktionerna på skärmen om det är nödvändigt.

8 I steg 5 i importassistenten klickar du på Slutför.

Så här visar du kön för dina importbegäranden:

1 Klicka på fliken Kontakter.

2 I namnlisten Nyligen ändrade kontakter klickar du på knappen Importera.

3 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Kö för importbegäranden.

Sidan Kö för importbegäran visas med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs importstatusen.

Status	Beskrivning
Slutförd	Importen avslutades utan att några fel inträffade.
Åtgärden utfördes med fel	Importen slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Importen slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Importen slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.

Följande tabell innehåller information om importposten.

Information om importpost	Beskrivning
Antal skickade	Antalet poster i CSV-filen.
Antal bearbetade	Antalet poster som importmotorn har bearbetat. Fältet beräknas var 20:e sekund, eller så ofta som har angetts för systemet.
Antal importerade	Antalet poster som har importerats utan problem.
Antal delvis importerade	Antalet poster som har importerats. Alla poster har inte importerats.
Antal som inte importerats	Antalet poster som inte alls har importerats.

Om vCard-filer

Ett *vCard* är ett virtuellt visitkort som gör det möjligt för användare att utbyta kontaktinformation, till exempel namn, adress, telefonnummer, e-postadress, webbplatsadress och foton. vCard-filer bifogas ofta i e-postmeddelanden, så att mottagaren snabbt kan lägga till ny kontaktinformation i sin personliga adressbok. En vCard-fil har filnamnstillägget .vcf.

Du kan göra följande i Oracle CRM On Demand:

- Importera en vCard-fil och spara informationen från filen som en ny kontaktpost. Mer information finns i Importera vCard-filer (på sidan 296).
- Spara en befintlig kontaktpost i Oracle CRM On Demand som en vCard-fil. Mer information finns i Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 296).

När du importerar en vCard-fil till Oracle CRM On Demand, eller när du sparar en Oracle CRM On Demand-kontaktpost som en vCard-fil, mappas viss information i kontaktdetaljerna så att den visas korrekt i både vCard och på kontaktdetaljsidan i Oracle CRM On Demand.

I följande tabell visas mappningarna mellan fälten i kontaktposttypen i Oracle CRM On Demand och vCard-egenskaperna.

Kontaktfält i Oracle CRM On Demand	vCard-egenskap	Parametrar för vCard-egenskaper
Efternamn Förnamn Mellannamn Titel	N	Ingen
Förnamn Efternamn	FN	Ingen
Telefonnr, arbete	TEL	TYPE=voice,work
Telefonnr, hem	TEL	TYPE=voice,home
Mobiltelefonnr	TEL	TYPE=cell
Faxnr, arbete	TEL	TYPE=fax,work
E-post	EMAIL	TYPE=internet
Befattning	TITLE	Ingen
Kontaktadressfält	ADR	TYPE=work
Kontaktfoto	PHOTO	TYPE;ENCODING
Konto och avdelning	ORG	Ingen
Beskrivning	NOTE	Ingen
Chef	X-MS-MANAGER	Ingen
Assistent	X-MS-ASSISTANT	Ingen

Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand

Tänk på följande när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand:

- Om ett värde i en vCard-egenskap överskrider den maximala fältlängden i Oracle CRM On Demand, kortas värdet av i kontaktposten i Oracle CRM On Demand. Mer information om fältlängder i Oracle CRM On Demand finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657).
- Du kan bara importera vCard-egenskaper som stöds i Oracle CRM On Demand.
- Om vCard-filen innehåller fler än en kontakt importeras bara den första kontakten till Oracle CRM On Demand.
- Du kan inte importera en kontaktbild till Oracle CRM On Demand med hjälp av vCard-filer.
- Om motsvarande kontaktdetaljfält för en vCard-egenskap är skrivskyddat i Oracle CRM On Demand kan du inte importera vCard-egenskapen.

- Om delade adresser har ställts in för ditt företag är adressfälten skrivskyddade i Oracle CRM On Demand och adressegenskaperna i vCard-filen importeras inte till Oracle CRM On Demand.
- En vCard-filegenskap kan bara importeras om motsvarande fält ingår i sidlayouten i Oracle CRM On Demand.
- Du kan bara importera filer med filnamnstillägget .vcf till Oracle CRM On Demand.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om vCard-filer (på sidan 294)
- Importera vCard-filer (på sidan 296)
- Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 296)

Importera vCard-filer

I det här avsnittet beskrivs hur du importerar en kontakt till Oracle CRM On Demand genom att importera en vCard-fil från datorn.

Obs! Du kan bara importera filer med filnamnstillägget .vcf till Oracle CRM On Demand.

Så här importerar du en vCard-fil:

1. Klicka på Importera vCard på hemsidan för kontakter eller på en kontaktdetalj- eller listsida.
2. Klicka på Bläddra på sidan Importera vCard när du vill söka efter vCard-filen som du vill importera till Oracle CRM On Demand och markera den sedan.
3. Klicka på Importera vCard.

   En ny kontaktdetaljsida öppnas med kontaktinformationen från vCard-filen.
4. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om vCard-filer (på sidan 294)
- Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand (på sidan 295)
- Spara kontakter som vCard-filer (på sidan 296)

Spara kontakter som vCard-filer

I det här avsnittet beskrivs hur du sparar en kontakt från Oracle CRM On Demand som en vCard-fil.

Så här sparar du en kontakt som en vCard-fil:

1. Markera kontakten som du vill spara som en vCard-fil.

   Information om hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Spara som vCard i namnlisten på kontaktdetaljsidan.

   Beroende på webbläsarens inställningar kanske du ombeds att ange var du vill spara vCard-filen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om vCard-filer (på sidan 294)
- Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand (på sidan 295)
- Importera vCard-filer (på sidan 296)

Om listan Favoritkontakter

Listan Favoritkontakter innehåller en delmängd av listan Favoritposter. Den visar bara kontaktposterna som du lägger till i dina favoritposter. Beroende på hur företaget och din roll har ställts in, kan listan Favoritkontakter vara tillgänglig på följande ställen i Oracle CRM On Demand:

- Sektionen Kontaktlistor på hemsidan för kontakter.

  Obs! Om listan Favoritkontakter inte är tillgänglig som standard i sektionen Kontaktlistor på hemsidan för kontakter, kan du eventuellt lägga till den i uppsättningen listor som visas i sektionen Kontaktlistor. Mer information om hur du ändrar uppsättningar med listor finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns Ändra uppsättningar listor för posttyper på sidan 141).

- Uppsättningen listor i sökfönstren där du söker efter kontakter.
- Sektionen Favoritkontakter på hemsidan för kontakter eller Min hemsida.

  I sektionen Favoritkontakter visas namnen på högst tio kontakter som du har lagt till i favoritposterna. Ordningen på kontakterna i sektionen Favoritkontakter bestäms utifrån det datum du lägger till kontakterna i favoritposterna, och inte utifrån det datum som kontaktposterna skapas. Kontakterna visas i fallande ordning efter datum, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan öppna hela listan med favoritkontakter från sektionen Favoritkontakter genom att klicka på Visa fullständig lista.

  Obs! Administratören bestämmer om sektionen Favoritkontakter ska visas på hemsidan för kontakter, på Min hemsida eller båda. Om sektionen Favoritkontakter inte redan visas på hemsidan för kontakter eller på Min hemsida, kanske du kan lägga till den på hemsidan. Mer information om hur du personanpassar hemsidor finns i Ändra layout på hemsidor (på sidan 756).

När du öppnar listan Favoritkontakter på listsidan för Favoritkontakter, visar listan namnen på dina favoritkontakter och vilket datum du lade till kontakterna i favoritposterna. Listan sorteras som standard enligt det datum du lade till kontakterna i favoritposterna, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan. Du kan ändra listans sorteringsordning och söka efter poster i listan, men du kan inte visa fler fält i listan eller lägga till fält som kriterier för listfiltret.

Alla kontakter som du lägger till i favoritposterna visas i listan Favoritposter och i listan Favoritkontakter. Du kan ha maximalt 100 poster i listan Favoritposter. Om det redan finns 100 poster i listan Favoritposter och du lägger till ytterligare en post i favoritposterna, försvinner posten som funnits med längst i listan Favoritposter så att den nya kan läggas till. Om posten som tas bort från listan Favoritposter är en kontakt, visas den kontakten inte längre i listan Favoritposter eller i listan Favoritkontakter, även om listan Favoritkontakter innehåller färre än 100 poster.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra på listsidan Favoritkontakter.

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägga till en ny kontakt	Klicka på Ny. **Obs!** När du skapar en kontakt från sidan Favoritkontakter, läggs den nya kontakten inte till automatiskt i listan Favoritkontakter. Om du vill lägga till den nya kontakten i listan Favoritkontakter, måste du klicka på ikonen Lägg till i favoriter på detaljsidan för den nya kontakten.
Filtrera listan	Använd kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten om du vill filtrera listan så att det blir enklare att hitta posten. Information om hur du använder kontrollerna för alfabetisk sökning och snabbfilterfälten finns i Filtrera listor (på sidan 135).

Om du vill	Följer du dessa steg
Sortera listan Favoritkontakter	Klicka på en kolumnrubrik i listan. Listan sorteras som standard enligt det datum du lade till kontakterna i favoritposterna, där den kontakt som du senast lade till i favoritposterna finns högst upp i listan.
Ta bort en post från listan Favoritkontakter	Klicka på länken Ta bort i raden för den post som du vill ta bort. När du tar bort en kontakt från listan Favoritkontakter, tas kontakten också bort från listan Favoritposter, men den tas inte bort från Oracle CRM On Demand.
Visa detaljer för en favoritkontakt	Klicka på namnet på kontakten för att visa kontaktdetaljsidan för kontakten i fråga.
Ändra uppsättningen listor som visas på hemsidan för poster och i urvalslistor över listor.	Mer information om hur du ändrar uppsättningar med listor finns i Ändra uppsättningar med listor för posttyper (finns Ändra uppsättningar listor för posttyper på sidan 141).

Länka kontakter till flera konton

Du kan länka en kontakt till flera konton. För att du ska kunna utföra den här uppgiften måste layouten på sidan Kontaktdetaljer innehålla information om konton. Information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117).

Bevaka relationer mellan kontakter

När du vill bevaka relationer mellan kontakter ska du lagra informationen på sidorna Kontaktrelation. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer som kan få stort inflytande, t.ex. personliga relationer, affärsrelationer och branschkolleger för den här kontakten.

Om du vill göra det kopplar du först den kontakt som du vill bevaka relation för till den här kontaktposten. (Du kan koppla hur många kontakter du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

Obs! Funktionen Bevaka relationer ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan skapa anpassade fält för att lagra ytterligare information om kontaktrelationer och lägga till sådana anpassade fält i sidlayouten Redigera kontaktrelation. På det viset kan användare som har åtkomst till kontaktrelationsposten visa och uppdatera informationen i de anpassade fälten.

Innan du börjar. Skapa en kontaktpost för varje person som du vill koppla till kontakten.

Så här bevakar du relationer mellan kontakter

1. Välj kontakten.

   Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Kontaktrelationer och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till om du vill koppla en kontakt.
   - För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontaktrelationen.
3. På sidan Kontaktrelation, redigera fyller du i de nödvändiga uppgifterna.

Följande tabell innehåller information om fält för bevakning av relationer mellan kontakter.

Fält	Kommentarer
Relaterad kontakt	Klicka på ikonen Sökning och välj den kontakt vars relation och information du vill bevaka. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontakterna. Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontakterna. Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Startdatum	Standard är dagens datum. Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontakterna.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontakterna.

Bevaka intäkter baserat på kontakter

Du kan bevaka intäktsinformation för dina kontakter så att företaget kan basera sina prognoser på kontaktintäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i kontakter.

Obs! Funktionen Bevaka intäkt ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

När du lägger till intäktsposter i kontakter kan du:

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkter för respektive kontakt
- Basera företagets prognoser på kontaktintäkt

Om företaget baserar sina prognoser på kontakter, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontakten måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontakten måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

Innan du börjar. {2}Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter.

Så här lägger du till intäkt i kontakter

1. Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till om du vill länka en intäktspost.
   - För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.
3 På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten. Se Bevaka intäkter baserat på konton (finns Tracking Revenue Based on Accounts på sidan 280).

   Obs! Om ditt företag inte använder kontaktintäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.
4 Spara posten.

Lägga till referenser

Du kan lägga till referenser i din kontaktpost. När du skapar en ny referens sparas posten som en ny kundämnespost.

Obs! Funktionen Referenser ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Så här lägger du till en referens:

1 Välj kontakten.
   Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Rulla ned till sektionen Referens och klicka på Ny på sidan Kontaktdetaljer.
3 På sidan Referens, redigera fyller du i önskad information.
4 Spara posten.
   Den nya referensen får som standard statusvärdet Kvalificering.

Bevaka kontakters intressen

Du kan bevaka produkter, tjänster eller hobbyer som en kontakt är intresserad av, exempelvis aktiefonder eller golf.

Obs! Funktionen Kontakters intressen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Så här bevakar du kontakters intressen:

1 Välj kontakten.
   Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Rulla ned till sektionen Kontakts intressen och klicka på Lägg till på sidan Kontaktdetaljer.
3 På sidan Kontakts intressen fyller du i informationen.
4 Spara posten.

Analysera kontakter

I sektionen Kontaktanalys per konto på hemsidan för kontakter visas ett diagram som användarna kan använda för att analysera alla sina kontakter efter kontokriterier, till exempel Region, Delstat/provins eller Bransch. Med den här informationen kan användarna se sin fördelning av kontakter och identifiera starka och svaga områden.

I den här sektionen på hemsidan för kontakter kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Bevaka bästa tiderna för samtal

För att registrera och bevaka den bästa tiden för samtal för en kontakt (till exempel en läkare eller annan vårdgivare) utför du följande procedur för att lägga till den bästa tiden för samtal. Genom att skapa den här posten kan du bevaka när en kontakt är tillgänglig på en viss adress.

En kontaktpost kan innehålla noll eller flera lämpliga tider för samtal, och den kan innehålla många adresser. Varje adress kan innehålla noll eller flera lämpliga tider för samtal. Ett kontaktsamtal måste ha minst en adress markerad, och informationen om lämpliga tider för samtal måste kunna visas för säljaren som ansvarar för kontakten på den valda adressen.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Lämpliga tider för kontakt på någon av sidorna Kontaktdetaljer och Kontakt, samtalsdetaljer. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748). Kontakta företagsadministratören om sektionen Lämpliga tider för kontakt inte går att lägga till i din sidlayout.

Obs! Funktionen Lämpliga tider för kontakt är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här bevakar du de bästa tiderna för samtal

1. Bläddra ned till sektionen Lämpliga tider för kontakt och klicka på Ny på detaljsidan för kontakten.
2. Fyll i fälten som beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Dag	Den planerade dagen för samtalet, till exempel måndag. Använd urvalslistan för att välja en dag. (Obligatorisk)
Starttid	Den planerade starttiden för samtalet, till exempel 11:00. (Obligatoriskt)
Sluttid	Den planerade sluttiden för samtalet, till exempel 13:00. (Obligatorisk)
Kommentarer	En beskrivning av samtalet.
Adress	E-postadress för kontakten. Använd urvalsväljaren för att välja adressen. (Obligatorisk)

3. Spara posten.

   När du skapar en lämplig samtalstid för kontakten lägger Oracle CRM On Demand också till samtalstiden i sektionen Lämpliga tider för kontakt på kontaktpersonens detaljsida för kontaktsamtal. Du kan spåra, men inte skapa, en post för lämplig tid för kontakt på detaljsidan för kontaktsamtal.
4. Om du vill uppdatera fälten för lämpliga tider för kontakt,klickar du på Redigera för posten för bästa kontakttid på kontaktdetaljsidan.

   Du kan visa detaljer om lämpliga tider för kontakt genom att klicka på fältet Dag på en post i sektionen Lämpliga tider för kontakt på kontaktdetaljsidan.

Lägga till delstatslicenser för kontakter

En licens för att få praktisera medicin används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare måste ha en giltig licens för

delstaten där läkaren praktiserar. En *post för en delstatslicens* innehåller licensuppgifterna för kontakten, vanligen en läkare.

Följ nedanstående procedur när du vill lägga till en licenspost för en kontakt.

Obs! Om sektionen för delstatslicensen inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den objektsektionen genom att följa instruktionerna i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262) eller också kontaktar du administratören. Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här lägger du till en delstatslicens för kontakt

1. Bläddra ned till sektionen för licensen på detaljsidan för kontakten och klicka på Ny.
2. Fyll i fälten i tabellen nedan och spara posten.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på gruppväljaren när du vill välja en kontakt.
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Den amerikanska delstaten eller jurisdiktionen som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel *NJ* för New Jersey. **Obs!** Om ditt rättsområde ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista giltighetsdatum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Klicka på kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. Välj statusen i urvalslistan.

Om spärrade kontakter

Om ditt företag inte vill att en kontakt ska kunna ta emot information, varuprover eller kampanjartiklar för alla produkter kan företagsadministratören spärra kontakten. När en kontakt är spärrad får du ett felmeddelande om du försöker att utföra någon av följande åtgärder:

- Skapa ett nytt samtal för kontakten
- Skicka en befintlig samtalspost för kontakten

  Ett samtal för kontakten kan vara planerat eller pågående innan kontakten är spärrad. Om kontakten är spärrad innan samtalet för kontakten har skickats kan du inte skicka samtalet.
- Lägga till kontakten som en deltagare i ett kontosamtal.
- Skicka en befintlig kontosamtalspost om den spärrade kontakten är den primära kontakten för kontosamtalet.

  Ett kontosamtal kan vara planerat eller pågående innan den primära kontakten för samtalet är spärrad. Om den primära kontakten är spärrad innan kontosamtalet har skickats kan du endast skicka kontosamtalsposten om du anger en alternativ primär kontakt, som inte är spärrad, för samtalet.

Mer information om hur du spärrar kontakter finns i Spärra kontakter (på sidan 303).

Spärra kontakter

Du spärrar en kontakt genom att välja ett värde i fältet Kod för spärrorsak i kontaktposten. Följande värden fylls i som standard i fältet men ditt företag kan lägga till anpassade värden i fältet:

- **Företag.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett affärsbeslut på hög nivå.
- **Visa inte.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett affärsbeslut som begränsar kontaktens synlighet i alla produktuppsättningar.
- **Leverera inte.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett affärsbeslut som inte tillåter att någon produkt levereras till läkaren.
- **Personal.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av ett beslut av personaladministrationen som inte tillåter att läkaren får tillgång till någon produkt.
- **Juridisk.** Kontakten är spärrad från att ta emot produktinformation och varuprover på grund av en juridisk granskning av kontakten.

Mer information om hur du lägger till anpassade värden i ett fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223). Mer information om vad som händer när en kontakt är spärrad finns i Om spärrade kontakter (på sidan 302).

Innan du börjar. Fältet Kod för spärrorsak måste finnas i sidlayouten för kontaktdetaljer för din roll. Mer information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).

Så här spärrar du en kontakt

1. Markera kontakten som du vill spärra.

   Mer information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för kontakt.
3. Välj lämplig kod på redigeringssidan för kontakt, i fältet Kod för spärrorsak.
4. Spara ändringarna.

Om spärrade produkter för kontakter

Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Företagsadministratören kan ange att en kontakt är spärrad från att ta emot information, varuprover eller kampanjartiklar för en eller flera produkter. Du kan visa produkterna som är spärrade för en kontakt i en skrivskyddad lista i avsnittet med relaterad information om spärrade produkter på detaljsidan för kontakt. Du kan inte lägga till, uppdatera eller ta bort poster med spärrade produkter i avsnittet med relaterad information om spärrade produkter på detaljsidan för kontakt.

Obs! Om avsnittet med relaterad information om spärrade produkter inte är synligt på detaljsidan för kontakt klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger till avsnittet i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

Mer information om hur du spärrar produkter för kontakter finns i Spärrade produkter (på sidan 642).

Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage

Som säljare kan du skicka marknadsförings-e-post till kundkontakter och kundämnen, både separat till var och en eller via listor, med hjälp av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och tilläggsprodukten Oracle Eloqua Engage. Eftersom e-posten skickas via Oracle Eloqua Engage kan du spåra ett meddelande och använda det i poängsättning och kvalificering av kundämnen, och kontrollera om mottagaren har öppnat e-postmeddelandet. Mer information om Oracle Eloqua Engage finns på webbplatsen för Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Obs! Ditt företag måste köpa de licenser som krävs för att använda Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage. Både Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage är licensierade produkter som säljs separat från Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand skickar inte några e-postadresser till Oracle Eloqua Engage för kontakter eller kundämnen där kryssrutan Skicka aldrig e-post är markerad på kontakt- eller kundämnesdetaljsidan. Alla nya kontakter eller kundämnen som du skapar i Oracle CRM On Demand kan ta emot marknadsförings-e-post från Oracle Eloqua Engage när de har synkroniserats med Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage tar hänsyn till de bortvalsinställningar som du har angett för kontakten eller kundämnet, till exempel om kontakten inte längre vill prenumerera på marknadsförings-e-post eller liknande kommunikation. Kontakten eller kundämnet får bara e-post om du har avmarkerat inställningen Skicka aldrig e-post i Oracle CRM On Demand och om kontakten eller kundämnet har valt att prenumerera på e-postkommunikation på det sätt som registrerats i Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Begränsningar av antalet e-postmeddelanden som du kan skicka från en lista

Det finns en gräns för hur många e-postmeddelanden som du kan skicka samtidigt. När Oracle CRM On Demand skickar e-post från en lista går det bara att skicka lika många meddelanden som antalet poster som visas på den aktuella sidan i Oracle CRM On Demand. Om listan är inställd på att visa 25 rader men det finns 100 poster i hela listan, skickas 25 posterav Oracle CRM On Demand när du klickar på Skicka e-post via Engage, eftersom det är så många som visas på sidan. Webbläsare kan också begränsa längden på parametern som Oracle CRM On Demand kan skicka till Oracle Eloqua Engage i URL-adressen till 2 048 tecken. Om listan med adresser i URL-adressen överskrider 2 048 tecken visas ett felmeddelande och du ombeds minska antalet poster i listan. I Microsoft Internet Explorer kan URL-adressen bara innehålla 2 000 tecken. Med en genomsnittlig e-postlängd på 25 tecken bör du inte skicka fler än 40 meddelanden i taget. Då klarar du begränsningarna i webbläsarna. Som tumregel bör du skicka högst 25 e-postmeddelanden i taget från en lista.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Integrering av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om den här behörigheten inte har aktiverats för roll. Administratören måste dessutom konfigurera e-postleverans på det sätt som beskrivs i Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage (på sidan 1878). Du måste också ha inloggningsuppgifter, till exempel Företag, Användarnamn och Lösenord konfigurerade för Oracle Eloqua Engage.

Så här skickar du marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage

1. Gå till sidan för kontaktdetaljer, kontaktlista, kundämnesdetaljer eller kundämneslista.
2. Klicka på Skicka e-post via Engage högst upp på detalj- eller listsidan.

   Om du markerar kryssrutan Skicka aldrig e-post på en kontakt- eller kundämnesdetaljsida och sedan klickar på Skicka e-post via Engage från detaljsidan, får du ett meddelande om att fältet Skicka aldrig e-post är markerat och att kontakten eller kundämnet inte kommer att få e-post. Om du klickar på Skicka e-post via Engage från en listsida, får du bara det här meddelandet om kryssrutan Skicka aldrig e-post är markerad för alla poster i kontaktlistan eller kundämneslistan.

   Om du inte har fyllt i fältet E-post på en kontakt- eller kundämnesdetaljsida och sedan klickar på Skicka e-post via Engage från detaljsidan, får du ett varningsmeddelande om att fältet E-post måste fyllas i för att du ska kunna fortsätta. Om du klickar på Skicka e-post via Engage från en listsida, skickar Oracle CRM On Demand bara de poster i kontaktlistan eller kundämneslistan där fältet E-post är inställt på Oracle Eloqua Engage.
3. Ange dina inloggningsuppgifter på inloggningssidan för Oracle Eloqua Engage och klicka sedan på Logga in

   Tips! Klicka på Kom ihåg mig om du vill slippa ange inloggningsuppgifterna varje gång du öppnar Oracle Eloqua Engage.
4. Markera mallnamnet för marknadsförings-e-posten i fönstret Välj mall.

   E-postadresserna för de kontakter eller kundämnen vars e-postfält är ifyllt i Oracle CRM On Demand infogas av Oracle Eloqua Engage i e-postmeddelandets Till-fält.
5. Läs igenom innehållet i e-postmeddelandet i Engage-fönstret, och personanpassa innehållet om det behövs.

6 Klicka på Skicka i Engage-fönstret när du vill skicka e-postmeddelandet.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om marknadsförings-e-post:

- Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage (på sidan 1878)
- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Webbplats

Kontaktfält

Använd redigeringssidan för kontakter för att lägga till en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig kontakt. På redigeringssidan för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en kontakt.

Tips! Du kan också redigera kontaktinformation på sidan Kontakt, lista och Kontaktdetalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontaktinformation	
Konto	Kontot som kontakten är kopplad till. **Obs!** Det går att koppla en kontakt till fler än ett konto. Mer information finns i Koppla kontakter till flera konton (finns Länka kontakter till flera konton på sidan 298).
E-post	E-postadressen för kontakten. Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 60).
Välj	Denna funktion används i USA och Europa för att visa att kunden uttryckligen valt att delta i informationsdelningen eller marknadskommunikationen.
Välj bort	Används i USA och Europa för att ange att kunden uttryckligen valt att *inte* tillåta att information delas eller har valt att inte ta emot marknadskommunikation.
Kontakt, detaljerad information	
Kontakttyp	Kontakttypen, till exempel Prospekt, Kvalificerat kundämne, Kund, Partner och Konkurrent. Värdet Kund är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. **Obs!** Om du väljer värdet Kund i det här fältet fylls fältet Kund sedan i automatiskt med det aktuella datumet.
Avdelning	Namn på kontaktens avdelning.
Chef	Namn på kontaktens chef.

Fält	Beskrivning
Kundämne, källa	Kontaktens kundämneskälla, t.ex. Annons, Direktreklam, E-post, Webbplats och Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontakten. Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Assistent	Namn på kontaktens assistent.
Assistent, telefonnr	Telefonnummer till kontaktens assistent.
Privat	Anger att kontakten är privat och inte kan visas av andra.
Skicka aldrig e-post	Anger att kontakten inte vill få e-post.
Examen	Standardvärdena är: PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Farmaceut, magister i vetenskap, tandläkare, sjuksköterska och magister i hälsovård. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Standardvärdena ör Högsta, Medel och Lägsta. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Standardvärdena är Finns ej, 1-2 gånger/år, 3-4 gånger/år och >5 gånger/år. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Försäljning, ack. år	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Standardvärdena är Rutt 1, Rutt 2, Rutt 3 och Rutt 4. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kod för spärrorsak	Ett värde i det här fältet innebär att kontakten är spärrad och kan därför inte ta emot information, varuprover eller kampanjartiklar för alla produkter. Mer information om funktionen för att spärra kontakter finns i Om spärrade kontakter (på sidan 302) och Spärra kontakter (på sidan 303).
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lämplig tid att ringa	Anger den bästa tiden på dygnet för att nå en kontakt. Standardvärdena är Tidigt på eftermiddagen, Tidigt på morgonen, Sent på eftermiddagen, Förmiddag och Lördag. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Kontoadressfält	Primär adress. Ärvs från kontot som är kopplat till kontakten. Skrivskyddad.
Kontaktadressfält	Alternativ adress för kontakten. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är kontaktadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Andra användare på ditt företag kan visa informationen om delade adresser för privata kontakter. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Ägare	Kontaktpostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör. Du kan dela kontaktposter med andra användare via sidorna Kontaktteam och Kontoteam. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i Dela poster (team) (på sidan 145). Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Beskrivning	Ytterligare information om kontakten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Tillgänglig sektion	
Aktuell investeringsmix	Standardvärdena är Aggressiv, Måttlig och Konservativ. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Mål	Standardvärdena är Kapitalbevarande, Inkomst, Inkomst/tillväxt, Balanserad, Tillväxt, Aggressiv tillväxt och Internationell spridning. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardvärdena är Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfarenhetsnivå	Standardvärdena är Ingen, Begränsad, Bra och Omfattande. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Fält	Beskrivning
Riskprofil	Standardvärdena är Konservativ, Måttlig och Aggressiv. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primärt mål	Standardvärdena är Sparande för barns utbildning, Sparande till utbildning, Nytt hem, Ackumulerad förmögenhet, Fastighetsplanering, Skyddar mina tillgångar och Pension. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshändelse	Standardvärdena är Äktenskap, Barnafödande, Pension, Skilsmässa och Övrigt. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardvärdena är Kortsiktig, Medellång sikt och Långsiktig. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Standardvärdena är Guld, Silver, Brons, 100 bästa, Hög, Medel och Låg. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala skulder	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totalt substansvärde	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inkomst	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala tillgångar	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala utgifter	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditpoäng	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Civilstånd	Standardvärdena är Ensamstående, Skild, Gift, Partner, Separerad, Änka och Änkling. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Äga eller hyra	Standardvärdena är Äga eller Hyra. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Bostadsvärde	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skatteklass	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund-id	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Fält	Beskrivning
Kön	Standardvärdena är K och M. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Egenföretagare	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund sedan	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när kontakttypen är Klient. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referent	Personen som rekommenderade kontakten. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när klienten är kvalificerad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktens status. Standardvärdena är: Aktiv, Tyst, arkiverad och Stängd, arkiverad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Yrke	Klientens yrke. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärsmöjligheter

Använd sidorna för affärsmöjligheter för att skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter. *Affärsmöjligheter* är potentiella affärer som vid något tillfälle i framtiden kan ingå i intäktsprognoser.

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet. Du kan också skapa en ny affärsmöjlighet för ett befintligt konto eller en befintlig kontakt.

Med affärsmöjlighetsposter kan du lättare sköta säljpipelinen medan du arbetar med att ta hem affärer. All information om dina affärsmöjligheter finns på samma ställe och är länkat till tillhörande information om kundämnen, kontakter och konton. Med den här informationen får du en komplett bild av affärsmöjligheten och kunden.

Om affärsmöjligheter och prognoser

En *affärsmöjlighet* är en transaktion som potentiellt sett kan generera intäkter och som kan tas med i försäljningsprognosen när den når en viss punkt i säljprocessen. För att en affärsmöjlighet eller produktintäkt ska tas med i en prognos måste den ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden och ägas av en prognosdeltagare. Prognosperioder och prognosdeltagare fastställs i samband med att en prognos definieras. Mer information om prognoser finns i Prognoser (på sidan 330).

Obs! Ditt företag kan konfigurera olika säljprocesser för olika roller och olika typer av affärsmöjligheter. Den säljprocess som är baserad på typen av affärsmöjlighet åsidosätter den standardsäljprocess som är baserad på din användarroll. När du skapar en affärsmöjlighet, tilldelas den säljprocess som är standard för din användarroll till affärsmöjligheten. Om du väljer en möjlighetstyp som har tilldelats en säljprocess, bestäms säljprocessen för möjligheten baserat på den valda typen av affärsmöjlighet.

Tips för hantering av affärsmöjlighetsposter

Genom att uppdatera information om en affärsmöjlighet medan du arbetar med en affär får du lättare att kommunicera med ditt team och har garanterat korrekt information i prognoser och rapporter. Det är särskilt viktigt att vissa fält på sidan Affärsmöjlighetsdetalj hålls uppdaterade:

- Fälten Intäkt, Avslutsdatum och Säljsteg är väsentliga för bevakning av pipelinehistorik och används för trendanalyser och prognoser.
- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter markerar du kryssrutan Prognos för en affärsmöjlighetspost för att lägga till affärsmöjligheten på den prognostiserade intäkten vid rätt tidpunkt i säljprocessen. Om företaget baserar sina prognoser på produkter markerar du kryssrutan Prognos för dina länkade produkter i stället.

Säljsteg

Varje säljprocess definieras av särskilda steg. Varje säljsteg har sina aktiviteter och produkter, eller uppgifter som måste slutföras innan en affärsmöjlighet går vidare till nästa säljsteg. När du arbetar med en affärsmöjlighet utvärderar du den mot tydligt fastställda kriterier för varje steg i företagets säljcykel.

- När kriterierna är uppfyllda uppdaterar du fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposten.
- Fältet Sannolikhet i procent på affärsmöjlighetsposten visar ett som standard värde som är relaterat till det valda säljsteget för den affärsmöjligheten. Du kan, vid behov, ändra värdet så att det avspeglar den specifika affärsmöjligheten på ett bättre sätt under säljsteget. Men när säljsteget ändras uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde, om du inte använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet säljsteget. Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för ett eller flera poster, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.
- Fältet Förväntad intäkt innehåller ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. Den här siffran används vid prognostisering.
- Uppdatera fältet Nästa steg för att spegla kriterierna som gäller för nästa steg i säljcykeln.

Om säljsteg i sökningar och listfilter

Vilka säljsteg som du kan välja i sökvillkor och listfilter bestäms så här:

- Om du gör en begränsad sökning för posttypen Affärsmöjlighet i aktivitetsfältet, och om fältet Säljsteg är tillgängligt i sökfältet, kan du bara välja de säljsteg som associeras med försäljningsprocessen som har angetts för din användarroll. Om ingen försäljningsprocess har angetts för din roll, kan du använda säljstegen i standardförsäljningsprocessen. De tillgängliga säljstegen är inte begränsade till affärsmöjlighetstypen, även om fältet Affärsmöjlighetstyp finns som sökfält i aktivitetsfältet, och du väljer en affärsmöjlighetstyp för sökningen.
- I en avancerad sökning för posttypen Affärsmöjlighet kan du välja bland alla säljsteg som finns i Oracle CRM On Demand som filtervärden för fältet Säljsteg. De tillgängliga filtervärdena är inte begränsade till säljstegen för en viss försäljningsprocess, även om en standardförsäljningsprocess har angetts för din roll, eller om du väljer en affärsmöjlighetstyp som filter för sökningen.
- När du skapar ett listfilter för posttypen Affärsmöjlighet kan du välja bland alla säljsteg som finns i Oracle CRM On Demand som filtervärden för fältet Säljsteg. De tillgängliga filtervärdena är inte begränsade till säljstegen för en viss försäljningsprocess, även om en standardförsäljningsprocess har angetts för din roll, eller om du väljer en affärsmöjlighetstyp som filter för listan.

Prognostisering

När prognoser genereras i Oracle CRM On Demand fastställs vilka poster, fält och data som ska inkluderas enligt den prognosmetod som har valts. Om vissa villkor är uppfyllda inkluderas posterna i prognoserna:

- **Avslutsdatum.** Oracle CRM On Demand kontrollerar att avslutsdatumet för affärsmöjligheten eller produktintäkten ligger inom prognosperioden:
  - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från affärsmöjligheter måste affärsmöjlighetsposten (antingen i sig eller länkat till produkter) ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.

- Om företagets prognoser är baserade på intäkter från produkter måste produktintäktsposten ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.

- **Förväntad intäkt.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för den förväntade intäkten enligt nedan:

  Totalsumman för fälten med förväntade intäkter beräknas antingen för affärsmöjlighetsposterna eller produktintäktsposterna och summan visas i fältet Förväntad intäkt i prognosposten.

  Obs! För att affärsmöjlighetens förväntade intäkt korrekt ska återspegla den förväntade intäkten baserat på affärsmöjlighetsprodukter, måste alternativet Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt aktiverad vara markerat i företagets profil. Genom att aktivera genomsnittsfunktionen för produktens sannolikhet säkerställer du att sannolikheten i procent (som har registrerats i fältet Sannolikhet %) för respektive produktintäktspost tas med i beräkningen. Såvida inte alternativet Aktivera automatisk uppdatering av summan av affärsmöjligheter är markerat i företagets profil, måste du klicka på knappen Uppdatera affärsmöjlighetssummor för att uppdatera affärsmöjlighetens förväntade intäkt. Mer information om hur du uppdaterar affärsmöjlighetssummor finns i Länka produkter till affärsmöjligheter (finns Linking Products to Opportunities på sidan 316).

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för en pipeline så här: summan av fälten Intäkt för affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter beräknas för alla möjliga affärer under prognosperioden, oavsett status, och summan visas i fältet Pipeline i prognosposten.

  Obs! För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

- **Prognos.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster där kryssrutan Prognos har markerats och summan visas i fältet Prognos i prognosposten:
  - Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med kryssrutan Prognos markerad.
  - Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med kryssrutan Prognos markerad.

    Obs! Prognos-flaggan anger att det är hög sannolikhet för att en affärsmöjlighet kommer att avslutas. När flaggan är markerad betyder det att motsvarande intäkt ingår i de prognostiserade intäktssummorna.

    Prognos-flaggan bestämmer inte om en affärsmöjlighet eller produktintäkt ingår i den övergripande prognosposten.

- **Stängd intäkt.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster med säljsteget Avslutad/vunnen och visar summan i fältet Stängd intäkt i prognosposten:
  - Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med avslutsdatum inom prognosperioden.
  - Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med start-/avslutsdatum inom prognosperioden.

    Obs! För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjligheter parter är utgångspunkten för hantering av affärsmöjligheter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjligheter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsmöjligheter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för affärsmöjligheter (på sidan 327).

Arbeta med listor över affärsmöjligheter

I sektionen Listor över affärsmöjligheter visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjligheter.

Affärsmöjlighet, lista	Filter
Alla affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa
Alla avslutade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där fältet Säljsteg har värdet Avslutad/vunnen
Alla stora affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där intäkterna är större än 100 000
Nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina prognostiserade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där kryssrutan Prognos är markerad
Mina affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där ditt namn visas i fältet Ägare
Mina bästa affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna som du äger där fältet Prioritet har värdet Hög
Mina nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du skapat, sorterade efter skapandedatumet
Mina nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du ändrat, sorterade efter skapandedatumet

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade affärsmöjligheter

I sektionen Mina nyligen visade affärsmöjligheter visas de affärsmöjligheter du visat senast.

Arbeta med uppgifter för affärsmöjligheter

I sektionen Mina öppna affärsmöjighetsrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum eller prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel

1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på affärsmöjlighetens namn om du vill visa den affärsmöjlighet som uppgiften är kopplad till.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Analysera pipeline med hjälp av rapporter

På hemsidan för affärsmöjligheter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Pipelineanalys för aktuellt kvartal där en kvartalsanalys av pipeline visas i diagramformat. Information om hur du använder sektionen finns i Analysera pipeline (på sidan 322).

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsmöjligheter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjligheter.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjligheter. Klicka sedan på Spara.

Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

- Omfördela affärsmöjligheter (på sidan 314)
- Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 315)
- Använda handledning för försäljningsprocess (på sidan 316)
- Länka produkter till affärsmöjligheter (finns Linking Products to Opportunities på sidan 316) (möjliggör bevakning av produktintäkter)
- Analysera pipeline (på sidan 322)
- Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet (på sidan 322)
- Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter (på sidan 323)
- Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet (på sidan 324)
- Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar (på sidan 324)
- Bevaka tillgångar (på sidan 278) (gör det möjligt att länka produkter till affärsmöjligheter som tillgångar)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)

- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Använda bedömningsskript (på sidan 168)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen (på sidan 326)
- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 417)

Omfördela affärsmöjligheter

Du kan manuellt tilldela en affärsmöjlighet på nytt genom att ändra ägaren till den primära anpassade boken på affärsmöjlighetsposten, om dina åtkomstnivåer tillåter dig att göra det.

Obs! Beroende på postägarskapsläget som din företagsadministratör konfigurerar för affärsmöjlighetsposttypen, kan du tilldela en affärsmöjlighetspost till en ägare eller till en primär anpassad bok, men du kan inte tilldela en affärsmöjlighetspost till både en ägare och en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Affärsmöjlighet är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela en affärsmöjlighet till en ny ägare genom att markera kryssrutan Omfördela affärsmöjlighet.

För att omfördela affärsmöjlighet

1. Välj den affärsmöjligheten som du vill tilldela på nytt.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
3. På redigeringssidan för affärsmöjlighet ska du göra något av följande:
   - I fältet Ägare eller Bok klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare eller bok i sökfönstret.
   - Markera kryssrutan Omfördela affärsmöjlighet så att tilldelningshanteraren tilldelar affärsmöjligheten på nytt.

   Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
4. Spara ändringarna.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden där du kan bevaka information om partner eller konkurrenter för dina affärsmöjligheter. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Affärsmöjlighet XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Affärsmöjlighet XYZ.

För att göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till posten för affärsmöjligheten. (Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill.) Lägg sedan till information om t.ex. styrkor och svagheter på sidan Affärsmöjlighet, partner eller Konkurrent, redigera för partnern eller konkurrenten.

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till din affärsmöjlighet. Information om att lägga till poster finns i Skapa poster (på sidan 50).

Bevaka information om partner och konkurrenter för affärsmöjligheter

1. Välj affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Rulla ned till sektionen Partners för affärsmöjlighet eller sektionen Konkurrenter för affärsmöjlighet på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
   - För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.
3. Ange information på redigeringssidan för affärsmöjlighetspartner eller affärsmöjlighetskonkurrent.

   Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
Partner för affärsmöjlighet	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner för den här affärsmöjligheten. Det här är ett obligatoriskt fält.
Konkurrent för affärsmöjlighet	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för den här affärsmöjligheten. Det här är ett obligatoriskt fält.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan affärsmöjligheten och det här kontot.
Omvänd roll	Välj alternativet som vänder relationen eller rollen.
Startdatum	Använd det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Det här är ett obligatoriskt fält.
Slutdatum	Använd det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Nyckelpartner eller nyckelkonkurrent för affärsmöjligheten.

4. Spara posten.

Använda handledning för försäljningsprocess

I varje säljsteg för en affärsmöjlighet kan ditt företag behöva samla in specifik information i enlighet med affärspraxis. För att hjälpa dig att fylla i dessa uppgifter kan företagsadministratören konfigurera uppföljningsuppgifter, kräva att du fyller i viss information och lägga till information som du ska granska i varje fas i säljprocessen.

Obs! Ditt företag kan konfigurera olika säljprocesser (steg, sannolikheter och handledningsinformation) för olika roller och olika typer av affärsmöjligheter. Om en säljare till exempel säljer produkter medan andra säljer tjänster kan dessa länkas till olika roller. Detta gör att alternativen för säljsteg och riktlinjer i säljprocesshandledningen ser olika ut. Om en säljare till exempel säljer produkter medan andra säljer tjänster kan dessa länkas till olika roller. Detta gör att alternativen för säljsteg och riktlinjer i säljprocesshandledningen ser olika ut.

Så här kommer du åt handledningsinformation för säljstegen:

1. Välj affärsmöjligheten.

   Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för affärsmöjligheter klickar du på knappen Handledare.
3. Leta på sidan Processhandledning efter information som företagsadministratören har lagt upp, och uppdatera affärsmöjlighetsposten i enlighet med denna information.

   Tips! Du kan skriva ut informationen genom att högerklicka på sidan Processhandledning.

   Obs! Klicka på Visa i raden för någon av bilagorna i sektionen Användbara resurser, om du vill ha mer information.
4. Om du vill uppdatera affärsmöjligheten klickar du på Redigera och ändrar postinformationen så att den motsvarar handledningsinstruktionerna.
5. Spara affärsmöjlighetsposten.
6. När du uppdaterar fältet Säljsteg får du en uppmaning om att fylla i de nödvändiga fälten. Vissa fält kan också vara ifyllda med standardvärden men dessa går att uppdatera.
7. Klicka på Stäng i fönstret Processhandledning.

Beroende på vilka konfigurationer företagsadministratören gjort kan vissa uppgifter läggas till i denna affärsmöjlighet och det länkade kontot när du sparar posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1589)

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: Om din användarroll har behörigheten Massuppdatera redigerbara fält som är tillgängliga i sidlayouten och inte har behörigheten Massuppdatera valfritt fält kan du bara uppdatera ett begränsat antal fält via funktionen Massuppdatera. 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 (finns Uppdatera grupper av poster på sidan 149).

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.
- Om du vill uppdatera en grupp med poster måste din användarroll ha minst en av följande behörigheter: Massuppdatera valfritt fält eller Massuppdatera redigerbara fält tillgängliga i sidlayouten.

To link products to opportunities

1. Select the opportunity.

   For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (finns Hitta poster på sidan 74).
2. On the Opportunity Detail page, scroll down to the Opportunity Product Revenues section and do one of the following:
   - To link a product, click Add.
   - To update product information, click the Edit link next to the existing product.
3. On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Close Date fields.
4. If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
5. If your company forecasts revenue based on product revenue, and you want to include this product revenue record as part of your forecasted revenue totals, or your forecasted quantities, or both, select the Forecast check box.

   NOTE: If your company forecasts revenue, based on opportunities, rather than products, it is best not to select the Forecast check box on the Opportunity Product Revenue record.
6. Save the record.

To calculate opportunity revenue based on linked product revenue

1. Select the opportunity.

   For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (finns Hitta poster på sidan 74).
2. On the Opportunity Detail page, scroll to the Product Revenues section and do one of the following:
   - To link a product, click Add.
   - To update product information, click the Edit link next to the existing product. (If inline editing is enabled, you can edit the Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page; for more information about editing fields in related information sections, see Updating Linked Records from Main Records (finns Uppdatera länkade poster från huvudposter på sidan 123).)
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 (finns Hitta poster på sidan 74).
2. On the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
   - To link a product, click Add.
   - To update product information, click Edit. (If inline editing is enabled, you can edit the Opportunity Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page. For more information about editing fields in related information sections, see Updating Linked Records from Main Records (finns Uppdatera länkade poster från huvudposter på sidan 123).)
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.
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) (finns Dela poster (team) på sidan 145).
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

Analysera pipeline

I standardversionen av Oracle CRM On Demand visar sektionen Pipelineanalys för innevarande kvartal på hemsidan för affärsmöjligheter en kvartalsanalys av pipelinen som ett diagram. Du kan använda analysen till att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar. I den här sektionen av hemsidan för affärsmöjligheter kan du placera pekaren på diagrammet för att se specifik information, klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport eller ändra kategorierna i listrutan för att visa olika analysrapporter för affärsmöjligheter och intäkt. Du kan till exempel generera en analys som visar antalet affärsmöjligheter efter region.

Du kan även göra något av följande:

- Använda den här analysen för att visa var dina affärer befinner sig i försäljningscykeln, så att du kan vidta åtgärder när det krävs.
- Filtrera efter Genomsnittligt antal dagar i steg för att visa om och var affärerna bromsas.
- Filtrera per antal affärsmöjligheter om du vill se hur många affärsmöjligheter som finns i varje säljfas.
- Visa en lista över affärerna i varje fas för att hjälpa dig att fokusera på de områden som behöver uppmärksamhet.
- Gå till infopanelen för pipeline om du vill se historiska och jämförande uppgifter om ditt totala resultat.

Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning från en affärsmöjlighet.

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Innan du börjar. I standardapplikationen visas inte begäran om särskild prissättning för affärsmöjligheten. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till begäran om särskild prissättning som en relaterad informationssektion (se Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748)).

Så här skapar du en begäran om särskild prissättning för en affärsmöjlighet.

1. Välj affärsmöjligheten.

   Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Bläddra ned till informationen om begäran om särskild prissättning på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.
3 Ange den information som behövs på detaljsidan för produkter med särskild prissättning och spara posten.
Information om fälten finns i Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 469).

Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter

Du kan ange hierarkier för en affärsmöjlighet, till exempel en säljmöjlighet som har flera komponenter, genom att ange en relation mellan överordnade och underordnade. Du kan skapa den överordnade affärsmöjligheten utifrån den underordnade affärsmöjligheten eller skapa den underordnade affärsmöjligheten utifrån den överordnade affärsmöjligheten.

Om du tar bort en överordnad affärsmöjlighet som har relaterade underliggande affärsmöjligheter tas associationen mellan de överordnade och underordnade posterna bort, men de underordnade affärsmöjligheterna finns kvar som aktiva poster. Fältet med det externa unika id:t för den överordnade affärsmöjligheten är fortfarande ifyllt för posten med den underordnade affärsmöjligheten ifall den överordnade affärsmöjligheten senare återställs från sidan Borttagna objekt.

Om du associerar en underordnad affärsmöjlighet med en ny post för överordnad affärsmöjlighet fylls fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet i med värdena för den nya överordnade. Om den ursprungliga överordnade posten återställs associeras den inte på nytt med den underordnade posten.

Om en enstaka underordnad affärsmöjlighet tas bort finns den överordnade affärsmöjligheten och eventuella ytterligare underordnade affärsmöjligheter kvar som aktiva poster och den borttagna underordnade affärsmöjligheten flyttas till sidan Borttagna objekt. Den borttagna underordnade affärsmöjligheten visas inte längre i listan över relaterad information om underliggande affärsmöjligheter för den överordnade affärsmöjligheten, men fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet är ifyllda i posten för den borttagna underordnade affärsmöjligheten.

I följande procedurer beskrivs hur du anger överordnade och underordnade affärsmöjligheter:

Så här anger du en överordnad affärsmöjlighet

1 Välj en affärsmöjlighet som ska vara den underordnade affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
3 På redigeringssidan för affärsmöjligheter klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnad affärsmöjlighet.
4 Välj eller skapa den överordnade affärsmöjligheten i sökfönstret.
5 Spara posten.

Så här anger du en underordnad affärsmöjlighet

1 Välj en affärsmöjlighet som ska vara den överordnade affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 På sidan Detalj för affärsmöjlighet bläddrar du till sektionen Delaffärsmöjligheter och klickar på Ny.
3 Skapa den underordnade affärsmöjligheten på sidan Redigera affärsmöjlighet.
4 Spara posten.

Så här tar du bort en hierarki för en affärsmöjlighet

1 Välj den underordnade affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
3 I fältet Överordnad affärsmöjlighet tar du bort det aktuella värdet, skriver in ett nytt värde eller använder sökikonen för att välja ett nytt värde.
4 Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hitta poster (på sidan 74)
- Fält för affärsmöjligheter (på sidan 327)

Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet,

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Innan du börjar. I standardversionen av Oracle CRM On Demand visas inte sektionen för affärsregistreringar på detaljsida för affärsmöjligheter. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till affärsregistreringen som en relaterad informationssektion (se Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748)).

Så här skapar du en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

1 Välj affärsmöjligheten.
   Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Bläddra ned till informationen om affärsregistreringar på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.
3 Fyll uppgifterna på redigeringssidan för affärsregistreringar.
   Information om fälten finns i Fält för affärsregistrering (på sidan 448). Information om att associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och att ändra befintliga associationer mellan dem finns i Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter (på sidan 446).

Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

Du kan dela upp intäkterna från en affärsmöjlighet mellan teammedlemmarna. Delningen används i prognostypen Affärsmöjlighet för att beräkna intäkten i affärsmöjlighetsposten. Mer information om prognoser finns i Prognoser (på sidan 330) och Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 309). Mer information om affärsmöjlighetsteam finns i Om team för affärsmöjligheter (på sidan 325).

Så här delar du intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

1 Välj affärsmöjligheten.
   Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Bläddra ned till sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:
   - Klicka på Lägg till användare om du vill lägga till en teammedlem.
   - Klicka på Redigera användare om du vill uppdatera uppgifterna om en teammedlem.
3 På sidan för redigering av användare:
   a Fyll i alla obligatoriska fält för varje teammedlem, inklusive fältet Procentuell fördelning.
   b (Valfritt) Klicka på knappen Spridningsdelning om du vill dela delningsprocenten lika mellan teammedlemmarna.

c (Valfritt) Klicka på knappen Förnya totalsummor om du vill beräkna om Delad intäkt och Summor.

Obs! Knapparna Förnya totalsummor och Spridningsdelning visas inte om inte Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt har markerats i din företagsprofil. Mer information finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

4 Spara posten.

Fält för affärsmöjlighetsteam

I tabellen nedan beskrivs några av fälten för affärsmöjlighetsteam.

Fält	Kommentarer
Procentuell fördelning	I fältet visas teammedlemmarnas andelar av intäkten. Standardvärdet är 100 procent för affärsmöjlighetsägaren och 0 procent för övriga teammedlemmar.
Delad intäkt	Fältet innehåller ett beräknat värde som är skrivskyddat. Den delade intäkten beräknas genom att affärsmöjlighetsintäkten multipliceras med procentsatsen i fältet Procentuell fördelning.
Användarroll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan teammedlemmen och affärsmöjlighetsteamet. Det här är ett obligatoriskt fält.
Affärsmöjlighetsåtkomst	Fältet anger en teammedlems åtkomst till affärsmöjlighetsposten. Det här är ett obligatoriskt fält.

Om team för affärsmöjligheter

För vissa posttyper, till exempel konton, kontakter och affärsmöjligheter, kan du tillåta ett team av användare att dela en post. Om du vill tillåta en användare att dela en post lägger du först till användaren i teamet för den valda posten. Därefter anger du vilken åtkomstnivå användaren har till posten och till specifika länkade poster.

Tänk på följande punkter när det gäller affärsmöjlighetsteam, kontoteam och åtkomst till affärsmöjlighetsposter:

- Om arv från team har aktiverats för posttypen Affärsmöjlighet (dvs., kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet har markerats på sidan Företagsprofil) läggs kontoteammedlemmar till i affärsmöjlighetsteamet automatiskt när en affärsmöjlighet länkas till ett konto.
- Om du inte vill att användare automatiskt ska läggas till i affärsmöjlighetsteamet när affärsmöjlighetsposten länkas till ett konto måste du se till att arv från team inte har aktiverats för posttypen Affärsmöjlighet.

Du kan lägga till användare i affärsmöjlighetsteam på följande sätt:

- Genom att klicka på knappen Lägg till användare på detaljsidan för posten.
- Genom att använda tilldelningshanteraren. Mer information finns i Om tilldelningsregler (på sidan 1569).
- Genom att konvertera ett kundämne till en affärsmöjlighet och välja alternativet att kopiera kundämnesteamet till affärsmöjligheten. Administratören fastställer om layouten för konvertering av kundämnen för din roll låter dig kopiera kundämnesteamet till affärsmöjligheten när kundämnet har konverterats.
- Med hjälp av grupper. Mer information finns i Grupphantering (på sidan 1463).

Om du inte vill att en användare ska ha tillgång till affärsmöjligheter som har kopplats till ett konto måste du se till att användaren inte får åtkomst via en eller flera av följande metoder.

- Användaren ingår inte i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte en underställd som ingår i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte delegerats av en annan användare som har tillgång till affärsmöjligheterna.
- Affärsmöjligheten ingår inte i en grupp eller undergrupp där användaren är medlem.
- Användaren har inte tillgång till affärsmöjlighetsposter från rollinställningarna.
- Åtkomstnivån i posttypen för den kontorelaterade affärsmöjligheten har ett annat värde än följande: Ingen åtkomst och Ärv primär.

Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen

När du använder massuppdateringsfunktionen för att uppdatera fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposter fastställs värdena som du kan välja i fältet Säljsteg för en post av följande:

- Värdet i fältet Affärsmöjlighetstyp
- Standardsäljprocessen som har tilldelats till din användarroll om en sådan är tilldelad

Om fältet Affärsmöjlighetstyp är tomt i en affärsmöjlighetspost och du inte väljer någon affärsmöjlighetstyp när du uppdaterar posten genom massuppdateringen händer följande:

- Om en standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.

Om fältet Affärsmöjlighetstyp redan är ifyllt i en affärsmöjlighetspost eller om du väljer en affärsmöjlighetstyp när du uppdaterar posten genom massuppdateringsfunktionen händer följande:

- Om en specifik säljprocess är associerad med affärsmöjlighetstypen kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om ingen specifik säljprocess har associerats med affärsmöjlighetstypen händer följande:
  - Om en standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
  - Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.

Om fältet Affärsmöjlighetstyp redan är ifyllt i en affärsmöjlighetspost och du rensar bort värdet från fältet Affärsmöjlighetstyp när du uppdaterar posten genom massuppdateringsfunktionen händer följande:

- Om en standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till din användarroll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg i det andra steget av massuppdateringen.
- Om du inte uppdaterar fältet Säljsteg genom massuppdateringen förändras inte fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposten när du slutför massuppdateringen. Men nästa gång en användare försöker uppdatera värdet i fältet Säljsteg för affärsmöjligheten, genom inbyggd redigering eller på sidan Redigera affärsmöjlighet, fastställs värdena som du kan välja i fältet Säljsteg på följande sätt:
  - Om en standardsäljprocess har tilldelats till användarens användarroll kan du välja säljstegen för den säljprocessen i fältet Säljsteg.
  - Om ingen standardsäljprocess har tilldelats till användarens roll kan du välja säljstegen för standardsäljprocessen för företaget i fältet Säljsteg.

Mer information om hur du använder massuppdateringsfunktionen finns i Uppdatera grupper av poster (på sidan 149).

Fält för affärsmöjligheter

På sidan Affärsmöjlighet, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera information om en befintlig affärsmöjlighet. På sidan Affärsmöjlighet, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Tips! Du kan också redigera information om affärsmöjligheter på sidan Affärsmöjlighet, Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Varning! Information som du anger om affärsmöjligheter kan påverka företagets intäktsprognoser.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om affärsmöjlighet	
Namn på affärsmöjlighet	Namnet på affärsmöjligheten.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten.
Överordnad affärsmöjlighet	Den överordnade affärsmöjligheten som är länkad till den här affärsmöjligheten.
Säljsteg	Steg i säljprocessen, exempelvis Kvalificerat kundämne, Skapa vision, Kort lista, Vald, Förhandling, Avslutad/vunnen eller Avslutad/förlorad. **OBS!** När säljsteget ändras uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde, om du inte använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet säljsteget. Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för ett eller flera poster, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget.
Nästa steg	Nästa åtgärd som måste utföras för denna affärsmöjlighet.
Intäkt	Storleken på affärsmöjlighetens intäkter. Standardvärdet är noll. Värdet påverkar prognosen för affärsmöjlighetens intäkter. **Obs!** Alla standardvärden eller värden av typen Senare standard som anges för det här fältet ignoreras.
Stängningsdatum	Det datum då affärsmöjligheten förväntas avslutas. Det här är ett obligatoriskt fält. När du skapar en affärsmöjlighet i standardapplikationen är dagens datum standardvärdet i fältet Avslutsdatum. Administratören kan ange ett annat standardvärde för fältet eller konfigurera fältet så att det är tomt när du skapar en ny affärsmöjlighet. Om fältet är tomt måste du uppdatera det. Avslutsdatumet används för att skapa prognoser.
Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter.

Fält	Beskrivning
Detaljinformation om försäljning	
Status	Affärsmöjlighetens status, exempelvis Avvaktande, Förlorad eller Vunnen.
Prioritet	Prioritetsnivå för affärsmöjligheten, som Hög, Medel och Låg.
Kundämne, källa	Den primära källans kategori, som: Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarium, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Partner, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats eller Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade affärsmöjligheten. Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Sannolikhet i %	En procentsats som avspeglar det förtroende du har för att avtalet kommer att avslutas med den angivna intäkten på det angivna avslutsdatumet. Värdet i fältet Sannolikhet i procent baseras på standardsannolikheten för det valda säljsteget. Du kan, vid behov, ändra värdet i Sannolikhet i procent så att det bättre avspeglar den specifika affärsmöjligheten under säljsteget. Men när du väljer ett nytt säljsteg för affärsmöjligheten uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde. **OBS!**Om du använder funktionen Massuppdatera för att ändra värdet i fältet Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. Om du vill att sannolikhetsprocenten för affärsmöjligheterna ska ändras när säljsteget uppdateras måste du först uppdatera säljsteget på varje post individuellt eller via webbtjänster.
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. En lägre procentsats i fältet Sannolikhet minskar det förväntade värde som ingår i intäktsprognosen.
Orsak till vinst/förlust	Orsak till att affärsmöjligheten vunnits/förlorats, som: Installerad bas, Pris, Relation, Historik, Inget aktuellt projekt, Ingen budget, Ej kvalificerad, Förlorad, till konkurrent, Förlorad, inget beslut taget eller Övrigt.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Ägare	Affärsmöjlighetspostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Du kan dela affärsmöjlighetsposter med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Mer information om hur det går till att dela poster med andra användare finns i Dela poster (team) (på sidan 145). Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Omfördela affärsmöjlighet	Anger att affärsmöjligheten ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av affärsmöjligheter medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand behandlar affärsmöjligheten på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47). **Obs!** Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. När det gäller affärsmöjligheter påverkas också hanteringstiden av antalet affärsmöjlighetsteammedlemmar och antalet konton och kontakter som är associerade med den posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.
Beskrivning	Ytterligare information om affärsmöjligheten. Inkludera exempelvis produktintresset (500 artiklar) och kontot (Acme Corp.) i affärsmöjlighetens beskrivning. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Adress	Namnet på adressen för affärsmöjligheten. Det här fältet är inte tillgängligt som standard, men administratören kan lägga till det i layouten för detaljsidan. Administratören kan även lägga till de enskilda adressfälten i sidlayouten om så önskas. Om de enskilda fälten för affärsmöjlighetens adress visas är de skrivskyddade.
Kontoadress	Namnet på en adress från kontot som är länkat till affärsmöjligheten. Det här fältet är inte tillgängligt som standard, men administratören kan lägga till det i layouten för detaljsidan. Administratören kan även lägga till de enskilda adressfälten i sidlayouten om så önskas. Om de enskilda fälten för kontoadressen visas är de skrivskyddade.

Prognoser

Använd prognossidorna för att granska, justera och skicka prognoser. En *prognos* är en sparad ögonblicksbild av förväntade intäkter över tid. Oracle CRM On Demand beräknar prognoser för varje kvartal och bryter ned den informationen efter räkenskapsmånad.

Oracle CRM On Demand automatiserar en prognosprocess som ofta är manuell och ibland inte särskilt exakt. Prognoser hjälper företagen att utarbeta säljstrategier. De hjälper också företag att identifiera framtida affärsbehov genom att ge cheferna exakta och uppdaterade uppgifter om förväntad försäljning och kvartalsbaserad utveckling i förhållande till säljmålen. De enskilda säljarna behöver inte sammanställa statistik. I stället bestämmer de när de ska inkludera en post i sina prognoser. Resten av processen är automatisk.

Ditt företag kan basera sina prognoser på någon av följande aspekter:

- Intäkt för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt och kvantiteter länkade till affärsmöjligheter
- Kontointäkt
- Kontaktintäkt

Prognosögonblicksbilderna sparar de prognostiserade uppgifterna för affärsmöjlighet, produkt eller intäkt samt de justerade summorna i prognosen så att du och dina chefer kan granska och utvärdera trenderna. Dessutom kan du visa sparade prognoser och undersöka historiken för affärsmöjligheter som teamet för närvarande arbetar med.

Företaget kan skapa prognoser som körs på vecko- eller månadsbasis. I början av den angivna dagen (dvs. en minut efter midnatt i den tidszon där värdanläggningen ligger) genereras prognosen automatiskt i Oracle CRM On Demand och en avisering visas på Min hemsida. När du har fått denna avisering kan du granska prognosen och analysera en helt färsk pipeline, prognos och stängd intäkt och jämföra dessa med kvotinformationen.

En timme innan dess att nästa schemalagda prognos skapas, arkiveras den aktuella prognosen automatiskt vilket förhindrar att någon ändrar den.

Arbeta med hemsidan för prognoser

Hemsidan för prognoser är startpunkt för hantering av prognoser. Denna sida listar sammanfattande prognosinformation som är relevant för dig.

Det finns två olika metoder för att begränsa antalet poster som listas på hemsidan för prognoser:

- Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du söka efter specifika prognoser genom att klicka på en kolumnrubrik för att sortera posterna baserat på värdena i denna kolumn och sedan klicka på en bokstav i alfabetsfältet för att endast visa de poster som börjar på den bokstaven. Du kan även skriva in tecken i textfältet och sedan klicka på OK för att hitta poster som börjar på dessa bokstäver. Klicka på länken Alla för att visa hela listan med prognoser.

  Obs! De alfabetiska sökkontrollerna är inte tillgängliga om ditt användarspråk är koreanska, japanska, förenklad kinesiska eller traditionell kinesiska.

- Antal poster som visas. Ändra värdet i detta fält om du vill visa ett större eller mindre antal poster i översiktslistan.

På hemsidan för prognoser listas prognoser utifrån datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först. Där finns också en översikt över viktig information:

- Status är den aktuella statusen för prognosen. Prognoser som genomförts har statusen Aktiv. En prognos med statusen Skickad innebär att prognosen är redo att granskas av ledningen.
- Pipelineintäkt är den sammanlagda intäkten för alla dina poster, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Pipelineintäkt är inte tillämpbart på konto- eller kontaktintäktsprognoser.

- Prognosintäkten motsvarar den totala intäkten för alla poster som har kryssrutan Prognos markerad.
- Stängd intäkt är lika stor som den totala intäkten för alla affärsmöjligheter eller produktintäkt med säljstegsvärdet Stängd/Vunnen. För konto- och kontaktintäkter tar statusfältsvärdet Stängd med posten i beräkningen av den stängda intäkten. En stängd intäkt uppstår för det intäktsbelopp som tillhör prognosperioden, som baseras på postens start- och avslutsdatum.

Hantera prognoser

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- Granska prognoser (på sidan 331)
- Förnya prognoser (på sidan 333)
- Visa och redigera en prognos med en annan valuta (på sidan 334)
- Visa prognoshistorik (på sidan 334)
- Skicka prognoser (på sidan 335)
- Ta tillbaka skickade prognoser (på sidan 335)
- Hantera kvoter (på sidan 335)
- Hantera teamets prognoser (på sidan 336)

Obs! Prognostiseringen bygger på användarroller och rapporteringshierarkier. För att kunna skapa prognoser måste alla användare med en användarroll som är utsedd till prognosroll ha statusen Aktiv, och de måste ha en chef angiven i sin användarpost. Chefen anges antingen i fältet Rapporterar till eller fältet Rapporterar till (alias), beroende på vilket av dessa fält som visas på användarsidan.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Prognosfält (på sidan 339)
- Arbeta med hemsidan för prognoser (på sidan 330)
- Ställa in användare (på sidan 1367)
- Ställa in användarnas säljkvoter (på sidan 1381)
- Analys (på sidan 787)

Granska prognoser

Prognoser genereras automatiskt varje vecka eller varje månad, beroende på företagets affärsprocess. Varje gång en ny prognos genereras får du en avisering på Min hemsida. När du får aviseringen granskar du prognosen. Vid granskningen anpassas prognosöversiktsmånaderna efter inställningen av företagets räkenskapskalender. Om du använder en räkenskapskalender av typen 4-4-5, typen 5-4-4 eller anpassade räkenskapskalendrar är det inte säkert att företagets prognosperioder motsvarar den gregorianska kalendern. Att en affärsmöjlighet infaller i kalendermånaden juni betyder följaktligen inte automatiskt att den kommer att

prognosticeras som en del av räkenskapsmånaden juni. Mer information om anpassade räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar (på sidan 1163).

Obs! När anpassade räkenskapskalendrar används baseras prognosperioderna på de räkenskapsår och räkenskapsmånader företagsadministratören definierat.

Så här granskar du prognoser

1. Klicka på fliken Prognoser.

   På hemsidan för prognoser visas översiktlig prognosinformation som inkluderar status, pipeline och stängd intäkt. Du kan sortera prognosöversikten efter status, prognosdatum eller ägare (endast chefer). Pipeline kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
2. I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognos du vill granska.
3. Granska informationen i följande sektioner på sidan Prognos, detaljer:
   - **Prognosöversikt**. I den här sektionen sammanfattas prognoser efter räkenskapskvartal och månad. I Prognosöversikt, lista finns information om kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognosbelopp, bästa utfall, pipeline och förväntad intäkt. Du kan sortera översiktslistan efter månad.

     Teamöversikt per månad. I den här sektionen visas en lista över prognoser för varje teammedlem. Om du är chef visas månad, kvot i %, prognosbelopp, stängd intäkt, bästa utfall, pipeline och datum för senaste uppdateringen efter ägaralias (teammedlem) för prognosen. Om du borrar ned i en specifik teammedlems rad i teamöversikten visas den motsvarande sidan för prognosdetaljer för den valda användaren. Här ser du teammedlemmens individuella prognosöversikt och prognosticerade intäkter i sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter.

     Obs! För prognostyperna Konto och Kontaktintäkt inkluderas inte pipeline, bästa utfall eller förväntad intäkt i översiktssektionerna.
   - **Teamets produktöversikt.** (Endast prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt) I den här sektionen visas en lista över prognostiserade produkter för varje teammedlem. Om du är chef visas bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt efter ägaralias (teammedlem) och produkt. Om du borrar ned i en teammedlems rad i teamets produktöversikt visas teammedlemmens motsvarande detaljsida för prognos. Här visas teammedlemmens prognosöversikt och prognostiserade kvantiteter efter produkt i sektionen Mina produkter.

     Obs! På sidan Prognosdetalj visas bara fem av teamets poster. Om du vill visa hela listan med poster klickar du på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad.
   - **Mina affärsmöjligheter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighet, intäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I den här sektionen finns en lista över aktuella affärsmöjligheter och här kan du se om en affärsmöjlighet är prognosticerad. Du kan även se stängningsdatum, konto, intäktsbelopp, aktuellt säljsteg och nästa steg, om detta angetts, för de enskilda affärsmöjligheterna.
   - **Mina intäkter.** Om du använder prognostyperna Affärsmöjlighetsprodukt, Konto eller Kontaktintäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I sektionen finns en lista över aktuella intäkter och här kan du se om intäktsposten har prognostiserats av ägaren (prognosflaggan är markerad). Du kan även se startdatum, stängningsdatum, produktnamn, intäktsbelopp och konto för varje intäktspost du anger.

     Ytterligare kolumner visas eventuellt i sektionen Mina intäkter, beroende på intäktstypen som prognosticeras.

     För intäktsprognoser för produkter i affärsmöjligheter visas följande kolumner:

     - Namn på affärsmöjlighet
     - Säljsteg

     För konto- och kontaktintäktsprognoser visas följande kolumner:

- Produktkategori
- Status
- Kontaktperson

- **Mina produkter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. En rad för varje prognostiserad produkt visas tillsammans med motsvarande produktkategori, bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt. Dessa värden är summan av alla prognostiserade affärsmöjligheter för den valda användarprognosen. Om du vill se vilka prognostiserade affärsmöjligheter som är kopplade till en specifik produkt klickar du på produktnamnet.

  Obs! Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt kan du även visa alla prognostiserade affärsmöjligheter i en specifik produktkategori genom att klicka i fältet Produktkategori.

  Du kan verifiera prognostypen som använts i en prognos och som baserats på fältet Typ i sektionen Prognosinformation.

Visa och redigera prognoser med en annan valuta

Med hjälp av valutakonverteringsfunktionen Visa i kan du ange i vilken valuta du vill visa din prognos. Mer information om hur du visar och redigerar prognoser i olika valutor finns i Visa och redigera en prognos med en annan valuta (på sidan 334).

Förnya prognoser

Prognoser är ögonblicksbilder av intäktsdata för specifika poster. Om en post för affärsmöjligheter eller intäkter uppdateras kan du förnya en del värden för aktuella ej ivägsända prognoser för att se till att prognoserna speglar den mest aktuella informationen. Du kan sedan justera de posterna i sektionen Prognosöversikt för att de ska spegla intäkterna som kommer att genereras mer korrekt.

Att uppdatera postvärden som ligger bakom prognosmängder och sedan räkna om totalbelopp för prognoser gör prognoserna med konsekventa. Uppdateringar av fälten för Intäkt, Avslutsdatum, Säljsteg, Sannolikhet, Prognos, Kvantitet eller Status kan påverka din prognos.

Uppdatera postvärden och förnya prognosbelopp

1. Klicka på fliken Prognoser.

   På hemsidan för prognoser finns en lista över prognoser efter datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först.
2. Klicka på länken Prognosdatum för prognosen du vill uppdatera i sektionen för hemsidan för prognoser.
3. I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter på sidan Prognosdetalj klickar du på länken Affärsmöjlighet, Start-/slutdatum eller Produkt för posten du vill ändra.
4. På sidan Detalj klickar du på Redigera.
5. På sidan Redigera uppdaterar du lämpliga värden för posten för affärsmöjligheten eller intäkten och klickar på Spara.
6. Gå tillbaka till sidan Prognosdetalj och klicka sedan på länken Förnya i postraden.
7. Klicka på Summera på sidan Prognosdetalj.

   Beloppen i prognosöversikten uppdateras med utgångspunkt i poster för affärsmöjlighet eller intäkter du har ändrat.

Obs! För att registrera alla uppdateringar som har gjorts för posterna för affärsmöjligheter eller prognosöversikt klickar du på Summera.

När du klickar på Summera skrivs alla tidigare justeringar i beloppen i prognosöversikter över med de nya värdena från affärsmöjligheten eller intäktsposter. Därför kan det vara bra att du efter uppdatering av posterna justerar prognosöversikten så att dessa speglar förväntad försäljning mer korrekt.

Justera belopp i prognosöversikten

Försäljningsrepresentanter och chefer kan göra justeringar på hög nivå efter månad för deras aktuella prognostiserade intäkt för att kontrollera att de automatiskt genererade prognoserna verkligen speglar korrekta värden. Du kan justera följande fält för prognosöversikt:

- Prognos
- Bästa utfall

Obs! Endast prognosägaren kan justera den totala kostnaden i prognosen.

Justera belopp i prognosen

1. Klicka på fliken Prognoser.
2. I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognosdatum för den prognospost du vill göra ändringar i.
3. I sektionen Prognosöversikt klickar du på Redigera.
4. På sidan Prognos, redigera skriver du justerade intäktsvärdena i fälten Prognos eller Bästa utfall.
5. Klicka på Förnya totalsummor för att kontrollera dina justerade värden och klicka sedan på Spara.

Obs! Bästa ärendeintäkt kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

Visa och redigera en prognos med en annan valuta

Med hjälp av konverteringsfunktionen Visa i valuta kan du ange i vilken valuta din prognos ska visas. Som standard visas prognosen i din inhemska valuta (standardvalutan som valts i din användarprofil eller ditt företags standardvaluta). Du kan också redigera prognoser i den valda valutan om du hanterar affärsmöjligheter i flera ekonomiska zoner.

Om prognosen redigeras när den visas i euro (EUR) kan användaren ange prognosvärden i euro. När den redigerade prognosen sparas konverteras den till och sparas i företagets standardvaluta.

Så här visar du en prognos med en annan valuta

1. Klicka på fliken Prognoser.
2. Från hemsidan för prognoser klickar du på länken Prognos, datum för den prognos som du vill granska.
3. På detaljsidan för prognoser väljer du valutan i listan Visa i på namnlisten Prognos, översikt.

Värdet för visa-i-valuta visar som standard valutan för din användarprofil. Om din användarprofilvaluta inte definieras visar Visa-i-väljaren företagets standardvaluta. Samtliga företagets aktiva valutor är möjliga att välja.

När du väljer en visa-i-valuta konverteras värdena i prognosen från den lagrade prognosvalutan (företagsvalutan) till den valda visa-i-valutan med hjälp av de gällande växlingskurserna för prognosdatumet.

Om du borrar ned i en prognospost eller väljer en visa-i-valuta där ingen giltig växlingskurs har definierats för prognosdatumet, visas prognosen istället i företagets standardvaluta och ett meddelande med råd visas.

Visa prognoshistorik

Du kan visa en prognoshistorik för att se trender över tid.

Så här visar du din prognoshistorik

1. Klicka på fliken Prognos.

2 Klicka på den kolumnrubrik som du vill sortera posterna efter på hemsidan för prognoser.
3 Granska trenderna över tid för prognos, pipeline och bokförd intäkt.

Skicka prognoser

Det sista steget när du skapar en prognos är att skicka den till din chef för granskning. Skicka prognosen när den speglar de belopp som du vill ta med i företagets prognos.

Obs! Chefer kan skicka prognoser för sina underställda. Alternativet måste väljas när du ställer in prognosdefinitionen. Om alternativet inte har valts kan chefer inte skicka sina prognoser förrän alla deras närmast underställda har skickat sina prognoser.

Det går inte att redigera skickade prognoser. Om du behöver justera en skickad prognos måste först din chef eller administratören låsa upp posten. Mer information om det finns i Ta tillbaka skickade prognoser (på sidan 335).

Så här skickar du din prognos:

1 Klicka på fliken Prognoser.
2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill skicka.
3 På sidan Prognos, detalj klickar du på Skicka prognos i namnlisten Prognos, översikt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ta tillbaka skickade prognoser (på sidan 335)
- Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583)

Ta tillbaka skickade prognoser

Om en prognosägare ska uppdatera en skickad prognos måste först en chef eller administratör låsa upp (ta tillbaka) posten.

Så här tar du tillbaka en skickad prognos:

1 Klicka på fliken Prognoser.
2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill låsa upp.
3 Klicka på Ta tillbaka skickad prognos på sidan Prognos, detalj.

   Med den här åtgärden låses prognosen upp så att direkt underställda kan uppdatera och justera sina prognoser innan de skickar dem på nytt.

   Obs! När du klickar på Ta tillbaka skickad prognos får prognosen statusvärdet Aktiv.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Skicka prognoser (på sidan 335)
- Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583)

Hantera kvoter

Om företagsadministratören inte ansvarar för att ställa in dina kvoter kan du skapa och uppdatera kvoter för perioder under året på sidan Redigera kvot. Det innebär att du kan jämföra och justera dina kvoter i förhållande till prognoser. Du kan även granska din kvotmålshistorik för de enskilda perioderna under de olika åren.

När du väljer året när en kvot ska börja kan du välja innevarande kalenderår, något av de föregående tre åren eller något av de kommande tre åren. När en kvot har skapats speglas de månatliga kvotvärdena automatiskt i prognosen efter att den har genererats. Alla aktiva kvoter läggs till tillsammans för månaden och summorna visas i prognosen. Om du inte vill att en kvot ska inkluderas i prognosen ställer du in fältet Status på Inaktiv tills du är redo att bevaka kvoten.

Hantera kvoten

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar i det övre högra hörnet på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Personlig profil i sektionen Personlig profil på den personliga hemsidan.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information på sidan Personlig profil.

   Från Min profil kan du definiera kvoter och dela grupper samt ändra valuta, språk och tidszon.
4. Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.

   Befintliga kvoter visas i listan Kvoter och kan sorteras per år, namn och status. Om du vill ändra en kvot på listan väljer du Redigera på postnivåmenyn för kvotposten du vill redigera. Om du vill ta bort en kvot från listan väljer du Ta bort på postnivåmenyn för kvotposten du vill ta bort.
5. På sidan Redigera kvot, fyller du i obligatoriska fält för den nya kvoten:
   a. Välj kalenderår då du vill att kvoten ska börja.

      Obs! Året du väljer på den här sidan är kalenderåret inte räkenskapsåret. Räkenskapsåret kan skilja sig från kalenderåret. Räkenskapsåret kan skilja sig från kalenderåret. Till exempel kan räkenskapsåret börja den 1 april och sluta den 31 mars (följande kalenderår).
   b. Kontrollera att Status är Aktiv
   c. Ange ett namn för kvoten.
6. Ange kvotinformation för varje månad. (Fälten för månadskvot börjar den första månaden i företagets räkenskapsår.)
7. Spara kvoten.

Sprida en total kvotmängd jämnt över årets månader

1. Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.
2. På sidan Redigera kvot anger du nödvändig information och kontrollerar att Status för kvoten är Aktiv.
3. I ett av fälten för månad anger du total kvotmängd för året och klickar sedan på Summa.

   Mängden visas i fältet Total kvot.
4. Klicka på Spridning.

   Den totala mängden sprids jämt över årets 12 månader och den proportionerliga delen visas i fältet som associeras med varje månad.
5. Spara kvoten.

   Kvoten visas i listan över kvoter.

Hantera teamets prognoser

Om du är chef kan du

- granska och justera prognoser för ditt team
- visa alla affärsmöjligheter som ägs av ditt team
- ta tillbaka en skickad prognos så att en teammedlem kan justera den.

Ditt team består av alla anställda som har roller som rapporterar till dig. Den här rollhierarkin konfigureras i Användaradministration. Mer information finns i Ställa in användare (på sidan 1367).

Så här granskar du prognoser och affärsmöjligheter för ditt team

1. Klicka på fliken Prognoser.
2. På hemsidan för prognoser klickar du på länken Prognosdatum i prognosposten.

   Sidan Prognosdetalj innehåller en sammanfattning av teamets totalsummor, totalsumman för varje teammedlem per månad, samt det datum då prognosen senast uppdaterades.
3. Klicka på länken Ägaralias på sidan Prognosdetalj för den teammedlem vars prognos du vill visa.

   Tips! Om du vill visa prognossammanfattningarna för alla teammedlemmar klickar du på länken Visa fullständig lista.

   Sidan Prognosdetalj för teammedlemmen visas. Från den här sidan kan du granska teammedlemmens prognossummor och prognosticerade affärsmöjligheter. Informationen är dock skrivskyddad och kan inte ändras.

Sidan Prognosdetalj

På sidan Prognos, detalj visas prognosinformation för den valda prognosdeltagaren. På sidan visas prognossammanfattningen, som listar produktens intäkter per räkenskapsmånad, motsvarande användarkvot och procentuellt resultat, samt en lista över individens prognosticerade affärsmöjligheter, intäkter eller produkter.

Chefer kan även visa teamets sammanfattning per månad. Det innebär att cheferna kan se sina egna detaljerade prognosticerade poster och sammanfattningsposterna för sina direkta underordnade för den prognosticerade perioden.

Räkenskapsmånader anges med standardnamnen i sektionerna Prognosöversikt och Teamöversikt. Månadens varaktighet baseras dock på företagets definition av räkenskapskalendern. Exempelvis kan månaden oktober börja den 15 oktober och sluta den 14 november.

I följande tabell beskrivs vilka uppgifter du kan genomföra från sidan Prognosdetaljer.

Om du vill	Följer du dessa steg
Ändra valutan för en visad prognos	Klicka på Insyn i namnlisten Prognosöversikt och välj valuta.
Visa alla prognosöversikter för ditt team	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå. I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per räkenskapsmånad.
Visa alla produktöversikter för ditt team	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå och du använder prognostypen Produktkvantitet. I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per produkt.
Visa prognosdetalj för en viss användare	I kolumnen Ägaralias i sektionen Teamöversikt klickar du på namnet på den användare som du vill visa prognosdetaljer för.
Visa alla prognosticerade poster för affärsmöjligheter för en viss användare	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Mina affärsmöjligheter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Affärsmöjlighet, prognos.

Om du vill	Följer du dessa steg
	På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande avslutsdatum, prognosflagga, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt, försäljningssteg och nästa steg.
Visa alla prognosticerade intäktsposter för affärsmöjligheter för en viss användare	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Mina intäkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder prognostypen Produktintäkt, Kontointäkt eller Kontaktintäkt. På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande start- och avslutsdatum, prognosflagga, produktnamn, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt och försäljningssteg.
Visa alla prognosticerade produktposter för en viss användare	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Mina produkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Produktkvantitet, prognos. På den här sidan visas en rad för varje produkt som prognosticeras tillsammans med bokförd kvantitet, prognosticerad kvantitet, pipelinekvantitet, stängd intäkt och förväntad intäkt. De här värdena är summan av alla prognosticerade affärsmöjligheter för användaren.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter inom en produktkategori för en viss användare	I kolumnen Produktkategori klickar du på den kategori som du vill visa prognosticerade produkter för. På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produktkategorin, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter för en enskild produkt för en viss användare	I kolumnen Produktnamn klickar du på den produkt som du vill visa prognosticerade affärsmöjligheter för. På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produkten, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Uppdatera en prognosticerad affärsmöjlighet	I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produktintäkter inom prognosdetaljen klickar du på länken Affärsmöjlighet, namn för att navigera till detaljerna för affärsmöjligheten. Gå tillbaka till prognosen genom att klicka på Tillbaka till prognosdetalj och klicka sedan på Förnya när du sparar ändringarna. Justeringar som görs av detaljposterna för affärsmöjligheten avspeglas inte i sektionen för prognosöversikten förrän du klickat på Summera.
Summera prognosticerad intäkt	I sektionen Prognosöversikt klickar du på Summera. När du klickar på Summera uppdateras (omberäknas) summafälten baserat på dina uppdateringar affärsmöjligheter. Alla justeringar som görs av de prognosticerade intäktssummorna skrivs över när du klickat på Summera.

Om du vill	Följer du dessa steg
Uppdatera prognosen eller summorna för bästa ärendeintäkt	I namnlisten Prognosöversikt klickar du på Redigera. När du klickar på Redigera öppnas sidan Prognos, redigera. Ange intäktsjusteringar och klicka på Spara.
Skicka en prognos	I sektionen Prognosöversikt klickar du på Skicka prognos. Fältet Status till skickad uppdateras så att en chef ser att prognosen är klar för granskning.
Ta tillbaka en prognos	I sektionen Prognosöversikt klickar du på Ta tillbaka prognos. Prognosen blir upplåst. Statusen anges till Aktiv så att användaren kan uppdatera och justera sin prognos och sedan skicka om den. Det är enbart rapportchefen eller företagsadministratören som kan utföra denna åtgärd.

Prognosfält

Fälten relaterade till prognosintäkter (kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognos, pipeline och förväntad intäkt) beräknas. I följande tabell finns mer information om fälten.

Fält	Beskrivning
Bästa utfall	(Valfritt) Det här fältet representerar det uppskattade bästa utfallet för intäkten som blir resultatet av alla affärsmöjlighets- och produktintäkter. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Bokförd intäkt	Skrivskyddad. Detta är ett beräknat fält. Om ditt företag baserar sina prognoser på affärsmöjligheter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade affärsmöjligheter med säljsteget Avslutad/vunnen. Om ditt företag baserar sina prognoser på produkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade produktintäktsposter under den perioden med säljsteget Avslutad/vunnen. Om ditt företag baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade intäktsposter med statusen Stängd.
Förväntad intäkt	Skrivskyddad. Detta är ett fält med viktat genomsnitt. Värdet beräknas baserat på fältet Potentiell intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighet. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Prognos	Värdet i det här fältet beräknas när prognosen genereras. Du kan emellertid justera värdet i fältet manuellt, om det behövs, så att prognosen verkligen visar rätt värden. Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för affärsmöjligheten visar prognosen summan av alla affärsmöjligheter under prognosperioden. Om

Fält	Beskrivning
	kryssrutan Prognos är markerad i posten för intäkter visar prognosen summan av alla intäktsposter under prognosperioden.
Ägare	Anger personen som äger eller ansvarar för prognosen. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Senast uppdaterad	Datumet då teammedlemmens prognospost senast uppdaterades. Prognosdatumet visas som standard. Om en användare redigerar eller summerar en prognos eller tar tillbaka en skickad prognos visas datumet då posten ändrades i det här fältet. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Pipeline	Skrivskyddad. Detta är ett beräknat fält. Pipelinen är summan av alla affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter för prognosperioden, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Kvot	Skrivskyddad. Försäljningsintäktsmålet för prognosperioden. Kvoten kan ställas in av den enskilda användaren eller administratören. Endast aktiva kvoter används när prognoser skapas.
Kvot %	Detta är ett beräknat fält. Kvotprocenten är det stängda intäktsvärdet dividerat med kvotvärdet.
Status	Prognosstatusen genereras i Oracle CRM On Demand. Prognosstatusen kan vara någon av följande: ■ **Aktiv.** Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen är slutförd. ■ **Skickad.** Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när du klickar på Skicka prognos. Den här posten är låst om inte din chef eller din företagsadministratör låser upp (upphäver) den. ■ **Pågående.** Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen pågår. ■ **Ofullständig.** Oracle CRM On Demand ställer in den här statusen om det uppstår ett fel under läsning, associering eller visning av intäkt. En ofullständig prognos kan ibland uppstå på grund av ett användarfel, till exempel ett hierarkiproblem eller andra datarelaterade problem. ■ **Avvaktande.** Oracle CRM On Demand anger den här statusen om problem uppstår när ditt företags prognos bearbetas. Kontakta kundtjänst om din företagsadministratör inte har fått något e-postmeddelande med en beskrivning av problemet. ■ **Arkiverad.** Oracle CRM On Demand ställer in den här status 1 timme innan en ny prognos körs. Efter att den här statusen har ställts in blir prognosen skrivskyddad och du kan inte låsa upp den.

Adresser

Använd adressidorna för att skapa, uppdatera och spåra adresser som delas av konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om arbete med adresser inte ingår i ditt ansvarsområde kan fliken Adresser vara borttagen från din konfiguration.

Om företagsadministratören aktiverar adresspostfunktionen genom att markera kryssrutan Aktivera delade adresser i företagsprofilen går det att associera de adresser som du skapar på adressidorna med flera konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (delad adressfunktion). Om kryssrutan Aktivera delade adresser inte är markerad för företaget går det inte att dela adressinformation mellan några som helst poster, och adressinformationen i varje post är specifik för just den posten (odelad adressfunktion).

OBS! Oracle CRM On Demand stöder den delade adressfunktionen endast för konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposttyper. För andra posttyper som innehåller adressfält, till exempel kundämnen, hushåll och order, stöder Oracle CRM On Demand endast den odelade adressfunktionen.

Egenskaper för den delade adressfunktionen

Nedan redovisas några av de egenskaper som den delade adressfunktionen har när den konfigureras för ett företag:

- Konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter kan dela och återanvända en gemensam adresspost på den högsta nivån.
- Adresserna har många-till-många-relationer. Det betyder att konton kan ha flera adresser (exempelvis kan ett sjukhus bestå av flera byggnader med separata adresser), och även kontakter kan ha flera adresser (exempelvis kan en läkare ha en adress till sjukhuset, en adress till avdelningen och en adress till sitt privata kontor). Varje adress kan användas av flera kontakter (exempelvis kan mer än en läkare vara verksam på en adress), och varje adress kan också användas av flera konton (exempelvis kan flera avdelningar rymmas i samma byggnad med en viss adress).
- Genom en enkel sökning kan du få fram alla adressposter som delar samma postnummer, ort, region, delstat eller adress (fältet Adressrad 1). Genom en avancerad sökning kan du få fram alla posttyper (konton, kontakter, återförsäljare och partner) som matchar vissa användarnyckelord, exempelvis ort, delstat eller postnummer. Du kan söka efter delade adresser och bekräfta vilka kontakter, konton, återförsäljare och partner som använder en viss adress. Däremot kan du inte söka bland posttyperna efter alla de konton, kontakter, återförsäljare och partner som använder en viss delad adress.
- Adresserna behandlas som självständiga enheter som kan importeras till Oracle CRM On Demand från en extern uppsättning adresser. Det är praktiskt när ett tredjepartssystem används för att verifiera adresserna och datauppgifternas kvalitet (det vill säga kontrollera att rätt adresskonventioner används och att det inte förekommer några typografiska fel eller dubbletter).
- Adresserna saknar distriktanknytningar. Distriktanknytningar anges endast i relation till konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.
- Adresserna är inte bokaktiverade. Boksegmentering anges endast i relation till konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter.
- En adresspost som delas på den högsta nivån stöder tillägg av webbappletar. För utgåva 26 och senare stöder emellertid posterna Kontoadress, Kontaktadress, Återförsäljaradress och Partneradress också tillägg av inbäddade webbappletar som en sektion av typen Relaterad information. Mer information om hur administratören konfigurerar webbappletar för ditt företag finns i Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283).

Vilka aktiviteter kan du utföra med adressposter?

Du kan skapa, redigera och radera adressposter via fliken på den översta nivån. Du kan också skapa och ta bort adressposter direkt från konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter, liksom lägga till befintliga adressposter i konto-, kontakt- återförsäljar- och partnerposter. Dessutom kan du redigera vissa fält i den delade adressposten

(exempelvis urvalslistan Adresstyp och inställningarna Primär, Fakturering och Leverans) i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter. Borttagningsfunktionen tar bort kopplingen mellan en adress och en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost, samtidigt som den delade adressen bibehålls som en global resurs. Standardlistor finns tillgängliga på adresshemsidan, som användarna som standard har åtkomst till. Eftersom användare inte kan äga delade adresser föregås listorna av ordet *ALLA*, och inte *MINA*.

Om avnormaliserade fält

När du anger leverans- och faktureringsadresser för konton, återförsäljare och partner, liksom primära adresser för kontakter, lagrar Oracle CRM On Demand adressfälten direkt i det överordnade objektet. Den här processen kallas *avnormalisering*. Om de delade adressfälten raderas eller uppdateras sprider Oracle CRM On Demand ändringarna till de konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter som använder den delade adressen, så att alla adressdata hålls konsekventa och dataintegriteten bibehålls. Avnormaliseringen förbättrar också sökkapaciteten.

Vilken effekt har spridningen av denormaliserade fält?

Eftersom alla ändringar ska spridas till fälten i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposterna kan det ta flera minuter för spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand att bearbeta adressuppdateringar. Om du dessutom raderar en delad adress på den översta nivån kan en liknande försening inträffa när spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand tar bort adressvärdena i de avnormaliserade fälten. Om det inträffar en timeout eller ett fel försöker spridningsaffärstjänsten i Oracle CRM On Demand att sprida ändringarna på nytt varje kväll vid midnatt. Om spridningen inte genomförs kan företagsadministratören behöva genomföra ändringarna manuellt. Vid behov kan han eller hon kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care för att få hjälp.

Arbeta med adresshemsidan

Adresshemsidan utgör utgångspunkten för hantering av adresser.

OBS! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din adresshemsida. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en adress

Du kan skapa en adress genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade adresser. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Adressfält (på sidan 353).

Arbeta med adresslistor

Sektionen Adresslistor innehåller ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för delade adresser.

Adresslista	Filter
Alla adresser	Alla adresser, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.
Nyligen ändrade adresser	Alla adresser, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade adresser	Alla adresser, sorterade efter datumet då de skapades.

Adresslista	Filter
Alla verifierade delade adresser	Alla adresser som kunden har markerat som verifierade, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet. Verifieringsprocessen sker utanför Oracle CRM On Demand och används av många företag för att standardisera adressdatauppgifterna samt för att bekräfta att adresserna finns och används av offentliga företag som Posten. Information om hur du markerar att adresser är verifierade finns i Markera delade adresser som verifierade (på sidan 347).
Alla icke-verifierade delade adresser	Alla adresser som kunden inte har markerat som verifierade, sorterade i alfabetisk ordning utifrån adressnamnet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade adresser

I sektionen Nyligen ändrade adresser visas de delade adresser som du ändrat senast.

Lägga till sektioner på adresshemsidan

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din adresshemsida:

- Alla adresser
- Nyligen ändrade adresser
- Nyligen skapade adresser
- Alla verifierade delade adresser
- Alla icke-verifierade delade adresser

Så här lägger du till sektioner på din adresshemsida

1. Klicka på Redigera layout på adresshemsidan.
2. Klicka på pilarna på adresshemsidans layoutsida om du vill lägga till eller ta bort sektioner, eller om du vill strukturera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om delade adresser:

- Adresser
- Hantera adresser (på sidan 343)
- Adressfält (på sidan 353)

Hantera adresser

Information om hur du hanterar adresser finns i följande avsnitt (som omfattar procedurer för både delade och odelade adresser):

- Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter (på sidan 344)
- Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (på sidan 346)
- Markera delade adresser som verifierade (på sidan 347)
- Lägga till DEA-information i kontaktadresser (på sidan 347)
- Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (på sidan 349)
- Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner (på sidan 350)
- Radera delade adresser (på sidan 350)
- Om länkning av poster till adresser (på sidan 351)
- Visa adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partner (på sidan 352)
- Öppna en karta för en adress (på sidan 352)
- Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 355)

OBS! Adressfunktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, vilket innebär att delade adresser eventuellt inte är tillgängliga för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med poster (på sidan 46)

Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter

Om den delade adressfunktionen och sektionen Adresser är inställda kan du skapa ett ny adresspost direkt i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost, utan att behöva gå till adressfliken, genom att fylla i sektionen Adresser på detaljsidan för posten. När du har skapat en adresspost visas den i listan på adresshemsidan.

Innan du börjar. Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

För att du ska kunna skapa en ny delad adresspost via en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste kryssrutan Aktivera delade adresser vara markerad i företagsprofilen, samtidigt som kryssrutan Verifiera delade adresser måste vara avmarkerad.

OBS! När delad adressering inte är inställt, det vill säga när den odelade adressfunktionen används, kan du inte skapa nya delade adresser via sektionen Adresser på detaljsidan.

Så här skapar du nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

1. Gå till detaljsidan för den aktuella konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2. Klicka på Ny om du vill skapa en ny delad adress.

   OBS! Knappen Ny visas bara om adressverifiering är inaktiverat för företaget. Om adressverifiering är aktiverat går det bara att lägga till nya adresser via fliken Adresser.
3. Ange ett adressnamn i fältet Adressnamn (till exempel Adress till huvudkontoret).

   OBS! Adressnamn är ett obligatoriskt fält som kan användas vid sökningar. Om du övergår till att använda delade adresser bör du noggrant tänka över namnstandarden för adressposterna. Vi rekommenderar att du använder en sammanslagning av nyckeladressfält med ett numeriskt suffix, eller en kombination av ort och

delstat (eller region) med ett externt genererat id. Om adressnamnet exempelvis är LebanonNJ38A08833 och du söker efter alla adressnamn som börjar på LebanonNJ kommer du att hitta samtliga adresser på orten Lebanon i delstaten New Jersey (NJ).

4 Fyll i de fält som krävs i sektionen Adressinformation.

När du har fyllt i adressposten färdigt visas den i listan i sektionen Adress på detaljsidan. Fältet Adress som visas är en sammanslagning av adressobjektets befintliga adressfält. Om adress 1 till exempel är 43 2nd St., orten är Newark, delstaten är NJ och landet är USA kommer fältet Adress i sektionen Adress att se ut på följande sätt: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Information om adresspostfälten finns i Adressfält (på sidan 353).

5 Klicka på Spara.

6 När du har sparat den delade adressinformationen genomför du, efter behov, följande steg genom att välja Redigera i menyn på postnivå för adressposten:

a För konton, återförsäljare och partner:

- Om en adress används för fakturering väljer du Fakturering för adressposten.
- Om en adress används för leveranser väljer du Leverans för adressposten.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till sektionen Fakturering eller Leverans, beroende på adressens syfte.

b För kontakter väljer du Primär för adressposten, förutsatt att adressen är en primär kontaktadress.

Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till den primära kontaktsektionen.

c För att välja adresstyp för någon av de fyra posttyperna använder du urvalslistan Adresstyp.

Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

OBS! Fältet är obligatoriskt.

d Klicka på Spara.

Så här skapar du en ny delad adress i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter (alternativt tillvägagångssätt)

1 Gå till sektionen Faktureringsadress eller Leveransadress på detaljsidan för en konto-, återförsäljar- eller partnerpost.

Gå till den primära kontaktadressektionen på detaljsidan för en kontaktpost.

2 Klicka på ikonen Sökning längst upp till höger.

3 I sökrutan Adress kan du skapa en ny adress genom att klicka på Ny, förutsatt att adressverifiering inte är inställt för ditt företag.

OBS! Knappen Ny visas bara om adressverifiering är inaktiverat för företaget. Om adressverifiering är aktiverat går det bara att lägga till nya adresser via fliken Adresser.

OBS! Om delade adresser är inställt för ditt företag är sektionerna Faktureringsadress och Leveransadress samt den primära kontaktadressektionen skrivskyddade.

4 Fyll i fälten för den nya adressen i fönstret Adress.

När du har fyllt i adressposten färdigt visas den i listan i sektionen Kontoadress på detaljsidan. Fältet Adress som visas är en sammanslagning av adressobjektets befintliga adressfält. Om adress 1 till exempel är 43 2nd St., orten är Newark, delstaten är NJ och landet är USA kommer fältet Adress i sektionen Adress att se ut på följande sätt: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Information om adresspostfälten finns i Adressfält (på sidan 353).

5 Spara adressposten.

På detaljsidan i Oracle CRM On Demand visas en lista med den nya adressen i sektionen Adresser.

Om adressposten är en fakturerings- eller leveransadress i en konto-, återförsäljar- eller partnerpost väljer Oracle CRM On Demand antingen fakturering eller leverans, och fyller i den nya adressinformationen i sektionen Fakturering eller Leverans i posten. Om adressposten är en primär kontaktadress väljer Oracle CRM On Demand Primär och fyller i den nya kontaktadressinformationen i sektionen Kontaktadress i posten.

Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

När delad adressering är inställt för företaget kan du lägga till en befintlig adresspost eller redigera en adress som finns med i listan i sektionen Adresser på en detaljsida för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost. Adresser som är gemensamma för konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter kopplas ihop genom att du lägger till samma adresspost på detaljsidan för varje post.

Innan du börjar. Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

För att du ska kunna lägga till en befintlig delad adresspost i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste kryssrutan Aktivera delade adresser vara markerad i företagsprofilen. Om kryssrutan Verifiera delad adress är markerad i företagsprofilen går det bara att lägga till verifierade adresser i posten genom den här proceduren.

Så här delar du en adress mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter

1. Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Adresser.
3. Klicka på adressväljaren bredvid fältet Adress i fönstret Redigera adress.

   OBS! Adressnamn är ett skrivskyddat fält.
4. Gå till fönstret Adressökning och välj en adress från listan över verifierade adresser om adressverifiering är aktiverat för företaget, eller en adress från listan över samtliga tillgängliga adresser om adressverifiering är inaktiverat.

   Information om hur du verifierar adresser finns i Markera delade adresser som verifierade (på sidan 347).

   OBS! Om adressverifiering är aktiverat för företaget, men de tillgängliga adresserna inte har verifierats, kommer det inte att visas några adresser i listan över valbara adresser.
5. Välj adresstyp i urvalslistan Adresstyp.

   Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

   OBS! Fältet är obligatoriskt. Du kan flera gånger associera samma adress med samma konto, samma återförsäljare, samma partner eller samma kontakt med hjälp av en annan adresstyp. Mer information finns i fältet Adresstyp i Adressfält (på sidan 353).
6. För konton, återförsäljare och partner kan du klicka på Fakturering om adressen används för fakturering, och på Leverans om adressen används för leveranser.

   Oracle CRM On Demand kopierar adressinformationen till sektionen Fakturering eller Leverans, beroende på adressens syfte.

   Obs!: Om du använder flera adresstyper för flera instanser med delade adresser och tar bort en instans eller Leverans- eller Fakturering-flaggan för en instans, tas Leverans-flaggan eller Fakturering-flaggan bort för samtliga instanser med den delade adressen. Anta att du t.ex. har tre instanser av en delad adress som heter Storsjukhuset, med adressen Storgatan 123, 123 45 Storstad. För den här adressen har den första instanstypen angetts till Kontor, den andra instanstypen har angetts till Postnummer, den tredje instanstypen

har angetts till Övrigt och samtliga instanser har markerad Leverans-flagga. Om du tar bort någon av instanserna, t.ex. typen Kontor, eller om du avmarkerar Leverans-flaggan i någon instans, kommer Leverans att avmarkeras för alla tre instanser (Kontor, Postnummer och Övrigt) för den här adressen i Oracle CRM On Demand. På liknande sätt kommer även Fakturering-flaggan att avmarkeras för alla tre instanser i Oracle CRM On Demand om instanserna har Fakturering-flaggan markerad och du avmarkerar flaggan i en av instanserna eller tar bort en instans.

7 För kontakter kan du klicka på Primär om adressen är en primär adress.

8 Spara posten.

Markera delade adresser som verifierade

Oracle CRM On Demand ändrar adresspostens verifieringsstatus från Inte verifierad till Verifierad om du anger ett värde i fältet Verifieringsdatum på adressdetaljsidan. Vanligtvis har kunderna sina egna metoder, utanför Oracle CRM On Demand, för att avgöra om adresser är giltiga eller inte. Sedan markerar de adresserna som verifierade i Oracle CRM On Demand genom att ange ett värde i fältet Verifieringsdatum.

Om adressverifiering är inställt för ett företag är det enbart adresser som är markerade som verifierade som visas eller läggs till i listorna i konto- och kontaktposterna, och du kan inte lägga till nya adresser för konton eller kontakter. Däremot kan du lägga till adresser på adresshemsidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna markera adressposter som verifierade måste du ha behörigheten Verifiera delade adresser. Om du vill ställa in adressverifiering för företaget måste du markera både inställningen Aktivera delade adresser och Verifiera delade adresser i företagsprofilen.

Så här markerar du en delad adress som verifierad

1 Klicka på Redigera på en adressdetaljsida.

2 Gå till sektionen Nyckeladressinformation och ställ in fältet Verifieringsdatum med hjälp av datumväljaren.

OBS! Du kan inte ange ett datum som ligger i framtiden som verifieringsdatum.

3 Spara adressposten.

Oracle CRM On Demand ändrar adresspostens verifieringsstatus från Inte verifierad till Verifierad.

OBS! Fältet Verifieringsstatus visas inte som standard i adressposten. Företagsadministratören måste ställa in det.

Lägga till DEA-information i kontaktadresser

Kontakter inom den amerikanska läkemedelsindustrin använder sig av DEA-nummer (Drug Enforcement Administration-nummer) för att få kontrollerade substanser från sina leverantörer. Till exempel kan en läkare arbeta på flera olika sjukhus och kräva ett separat DEA-nummer för varje plats för att få kontrollerade substanser eller läkemedel på varje plats. Följ nedanstående procedur om du vill lägga till DEA-nummer i en kontaktadresspost.

Innan du börjar. Som standard är DEA-fälten inte tillgängliga på kontaktadressidorna. Företagsadministratören måste anpassa detaljsidan för kontaktadresser och ge dig åtkomst för att du ska kunna lägga till DEA-information för en kontaktadress.

Om DEA-nummer

Ett DEA-nummer består av en serie nummer som är tilldelade en vårdgivare (till exempel en läkare, tandläkare eller veterinär) och som låter vårdgivaren skriva ut recept på kontrollerade substanser. DEA-numret används för att spåra kontrollerade substanser. Inom läkemedelsindustrin används det dock ofta som ett allmänt nummer för utskrivande läkare, det vill säga som ett unikt identifieringsnummer för en person som är behörig att skriva ut recept. Ett giltigt DEA-nummer består av två bokstäver, sex siffror och en kontrollsiffra. Den första bokstaven är

en kod som identifierar typen av registrant. Den andra bokstaven utgörs av den första bokstaven i registrantens efternamn. Sedan följer sju siffror, där den sjunde utgörs av en kontrollsumma som beräknas på följande sätt:

- Man lägger ihop den första, tredje och femte siffran. Denna summa kallas för SUM135.
- Sedan lägger man ihop den andra, fjärde och sjätte siffran och multiplicerar summan med 2. Denna summa kallas för DoubleSUM246.
- Lägg ihop SUM135 och DoubleSUM246. Denna summa kallas för CHECK.
- Siffran längst till höger i CHECK-summan används som kontrollsiffra i DEA-numret.

Till exempel uppfyller DEA-strängen *XY1234563* kraven på följande sätt:

```
1 + 3 + 5 = 9
```

```
2*(2+4+6) = 24
```

```
9 + 24 = 33
```

Den sista siffran är 3.

Registranttypen (den första siffran i DEA-numret) kan vara någon av följande:

- A – Föråldrad (kan användas av vissa äldre enheter)
- B – Sjukhus/klinik
- C – Praktiserande läkare
- D – Utbildningsinstitution
- E – Tillverkare
- F – Distributör
- G – Forskare
- H – Analyslaboratorium
- J – Importör
- K – Exportör
- L – Distributör för återlämning
- M – Praktiserande läkare med receptförskrivningsrätt
- M – Militärläkare
- P – Narkotikabehandlingsprogram
- R – Narkotikabehandlingsprogram
- S – Narkotikabehandlingsprogram
- T – Narkotikabehandlingsprogram
- U – Narkotikabehandlingsprogram
- X – Suboxone-/Subutexförskrivningsprogram

Så här lägger du till DEA-information i en kontaktadress

1. Gå till en kontaktdetaljsida och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2. I listan över adresser väljer du Redigera i menyn på postnivå (om delad adressering är inställt), eller Redigera rel (om delad adressering inte är inställt och du har behörighet att komma åt adressposterna på den översta nivån).
3. Fyll i DEA-fälten enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan kontaktadressposten.

DEA-fält	Beskrivning
DEA-nummer	Ett giltigt DEA-nummer.

DEA-fält	Beskrivning
Utfärdandedatum för DEA	Datum för när DEA-numret utfärdades av USA:s federala regering. Välj datum med hjälp av datumväljaren.
Slutdatum för DEA	Datum för när DEA-numret upphör att vara aktivt eller giltigt. Välj datum med hjälp av datumväljaren. Det här fältet visar som standard utfärdandedatumet för DEA plus tre år.
DEA-aktiv	Skrivskyddat fält. Oracle CRM On Demand avgör om DEA-numret är aktivt eller inaktivt. Oracle CRM On Demand använder utfärdandedatumet för DEA, slutdatumet för DEA och det aktuella datumet för att avgöra DEA-numrets status.
Godkända scheman	Ett långt textfält där du kan ange kommaseparerade värden för godkända scheman, till exempel Schema 1, Schema 2, Schema 3 och så vidare. **OBS!** Det här fältet påverkar inte bearbetningen i Oracle CRM On Demand på något sätt.

Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter

Om du vill skapa en ny odelad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost fyller du i fälten i sektionen Adresser på detaljsidan för posten.

Innan du börjar. Adressrelaterad information visas inte som standard på detaljsidorna Konto, Kontakt, Återförsäljare och Partner. För att du ska kunna se den här informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till adressrelaterad information. Du eller administratören måste sedan lägga till den adressrelaterade informationen till din detaljsida för posttypen. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

För att du ska kunna skapa en ny odelad adresspost i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost måste inställningen Aktivera delade adresser vara avmarkerad i företagsprofilen.

Så här skapar du en ny odelad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost

1. Gå till detaljsidan för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för den aktuella posten.
2. Klicka på Ny om du vill lägga till en ny odelad adress.
3. På sidan Redigera adress går du först till urvalslistan Land och väljer vilket land som ska gälla för adressen. Sedan fyller du i övriga adressfält för posten.

   OBS! Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
4. Spara adressen i sektionen Adresser.

Så här skapar du en ny odelad fakturerings- eller leveransadress i en konto-, återförsäljar- eller partnerpost

1. Gå till sektionen Fakturering eller Leverans under Mer information på detaljsidan för en konto-, återförsäljar- eller partnerpost.
2. Klicka på redigeringsikonen uppe till höger för att redigera de odelade fakturerings- eller leveransadressfälten.

3 Välj först vilket land som ska gälla för adressen i urvalslistan Land, och fyll sedan i postens övriga fakturerings- eller leveransadressfält.

OBS! Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).

4 Spara leverans- eller faktureringsadressen.

Leverans- eller faktureringsadressen visas i en lista i den relaterade informationssektionen Adresser för posten, tillsammans med den leverans- eller faktureringsinställning som är vald.

Så här skapar du en ny odelad primär adress i en kontaktpost

1 Gå till detaljsidan för en kontaktpost och navigera till sektionen Kontakt under Mer information.
2 Klicka på redigeringsikonen uppe till höger för att redigera de odelade kontaktadressfälten.
3 Börja med att välja vilket land som ska gälla för adressen i urvalslistan Land, och fyll sedan i övriga kontaktadressfält för posten.

OBS! Oracle CRM On Demand anpassar adressfälten så att de följer det valda landets adresstandard. Mer information om hur du mappar adresstandarden finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).

4 Spara kontaktadressen.

Kontaktadressen visas i en lista i den relaterade informationssektionen Adresser för posten, tillsammans med den primära inställning som är vald.

Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner

Om du vill ta bort en adresspost från ett konto, en kontakt, en återförsäljare eller en partner följer du proceduren nedan.

Så här tar du bort en adress från en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost

1 Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2 I sektionen Adresser klickar du på Ta bort i menyn på postnivå för adressposten.

Om adressen är delad tar Oracle CRM On Demand bort adressen från detaljsidan för posten, vilket innebär att kopplingen mellan adressen och den överordnade posten tas bort. Adressposten raderas dock inte, utan finns kvar även i fortsättningen. Information om hur du raderar delade adresser finns i Radera delade adresser (på sidan 350).

Om adressen är odelad raderar Oracle CRM On Demand adressen på detaljsidan för posten.

Radera delade adresser

När du raderar en delad adresspost på den översta nivån tömmer Oracle CRM On Demand alla avnormaliserade fält hos de konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter som adressen är knuten till.

Obs! Om du tar bort en delad adress tas den bort ur alla poster där den delas, dvs. konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter. Den tas dock inte bort ur några associerade samtalsaktivitetsposter. Om den delade adressen t.ex. ingår som del av en associerade kontakt i ett kontaktsamtal behålls adressen i kontaktsamtalet om den delade adressen tas bort. Däremot tas den bort ur kontaktposten.

Exempel som visar hur de avnormaliserade fälten töms när du raderar en delad adress

Här följer ett exempel där den delade adressen på den översta nivån är 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Denna delade adress används av två konton och åtta kontakter. I det ena kontot är adressen angiven som faktureringsadress, i det andra kontot som leveransadress. För fem av de åtta kontakterna fungerar adressen som primär adress. Om du raderar den delade adressen sker följande i Oracle CRM On Demand:

- Kopplingarna till kontona och kontakterna raderas
- Faktureringsadressinformationen försvinner från det konto där adressen var angiven som faktureringsadress
- Leveransadressinformationen försvinner från det konto där adressen var angiven som leveransadress
- Kontaktadressinformationen försvinner från de fem kontakter där adressen var angiven som primär adress

Överväganden vid återställning av en raderad delad adress

Om du återställer en borttagen adress måste du uppdatera inställningarna för Fakturering och Leverans. Det beror på att när Oracle CRM On Demand återställer adressposten återställs inte adressinställningarna till de ursprungliga värdena. Du måste justera dessa värden för att undvika att felaktig information skapas. Tänk till exempel på följande:

- Delad adress 1 är markerad som faktureringsadress hos Konto 1, och du raderar Delad adress 1.

  Oracle CRM On Demand tömmer då faktureringsadressfälten hos Konto 1.
- Sedan knyter du en ny faktureringsadress till kontot, Delad adress 2.

  Oracle CRM On Demand fyller då i faktureringsadressfälten hos Konto 1 med uppgifterna från Delad adress 2.
- Därefter återställer du Adress 1 via listan Raderade objekt.

  Oracle CRM On Demand återför då Adress 1 till adresslistan och knyter den delade adressen till Konto 1 igen, men den ursprungliga faktureringsinställningen återställs inte.

  Både Adress 2 och Adress 1 finns nu med i listan över adresser som är knutna till Konto 1. Adress 2 fortsätter att gälla som faktureringsadress, med lämpliga fält avnormaliserade till kontot, om du inte väljer att återställa faktureringsadressen till Adress 1 på manuell väg.

OBS! En konto-, återförsäljar- eller partnerpost kan inte ha mer än en fakturerings- eller leveransadress. Det betyder att du måste justera fakturerings- och leveransinställningarna när du återställer en adress. Detsamma gäller för den primära inställningen för återställda kontaktadresser.

Mer allmän information om hur du raderar och återställer poster finns i Radera och återställa poster (finns Ta bort och återställa poster på sidan 172).

Så här raderar du en delad adress

1. Gå till sidan Adresslista.
2. Klicka på Radera i menyn på postnivå för den delade adressen.
3. Klicka på OK i bekräftelsefönstret.

Om länkning av poster till adresser

Följande är några av de posttyper som du kan länka till adresser:

- Konto
- Kontakt
- Återförsäljare
- Partner
- Anpassade objekt, 1–15

Du kan länka konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter för att spåra de posttyper som har associerats med adressen. Du kan även länka delade adressposter till anpassade objekt. Du kan däremot inte länka adressposter som inte delas till anpassade objekt. Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117).

Visa adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partner

Om du vill visa en adress som är kopplad till konton, kontakter, återförsäljare eller partners, det vill säga för posterna Kontoadress, Kontaktadress, Återförsäljaradress och Partneradress, ska du utföra följande procedur.

Så här visar du en adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partners

1. Gå till detaljsidan för den aktuella posten och navigera till sektionen Adresser, om en sådan är inställd för posten.
2. Klicka på Visa på postnivåmenyn i lämplig rad för den adresspost du vill visa.

Öppna en karta för en adress

Du kan öppna en karta för en adresspost från följande områden:

- Från en adresslista eller från adressektionen på en detaljsida som innehåller en adressektion.
- Från följande fält, om fälten är tillgängliga på detaljsidan för posttypen:
  - Fältet Adress och fältet Kontoadress i posttypen Affärsmöjlighet.
  - Fältet Adress och i posttyperna för anpassat objekt
- Från ett sammanfogat fält som innehåller minst ett adressfält.
- Från en lista eller en sektion av typen Relaterad information som innehåller adressfält.

Innan du börjar: Om du vill öppna sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll.

Så här öppnar du en karta för en adress:

1. Navigera till något av följande:
   - Adressektionen, till exempel sektionen för fakturerings-, leverans- eller primär adress, på detaljsidan för följande posttyper: Adress, Konto, Kontakt, Återförsäljare, Partner, Mäklarprofil, Kundämne, Användare eller Hushåll
   - Detaljsidan för posttypen Affärsmöjlighet eller en post av typen anpassat objekt
   - Sektionen för adressrelaterad artikel på detaljsidan för posttyperna Konto, Kontakt, Återförsäljare eller Partner
   - Ett sammanfogat fält som innehåller minst ett adressfält, t.ex. ett sammanfogat fält för detaljsidan för ett konto baserat på följande fält: Konto, Kontotyp, Fakt.adress 1 och Lev.adress, land där Fakt.adress 1 och Lev.adress, land är adressfält från fälten för fakturerings- och leveransadress.
   - En lista eller en sektion av typen Relaterad information som innehåller ett adressfält.
2. Gör något av följande:
   - Adressektionen på en detaljsida: Klicka på mappikonen i adressektionen.

     Obs! Mappikonen finns också i sektionerna för fakturerings- och leveransadress i företagsprofilen. Företagsadministratören underhåller företagsprofilen.
   - För en adress i en post för affärsmöjlighet eller anpassat objekt klickar du på kartikonen i fältet Adress eller fältet Kontoadress.
   - Adresslista i sektionen för adressrelaterad artikel: Klicka på Karta i listrutan till vänster om adressen.

     Obs! Länken Karta finns inte på adresslistesidor.
   - För ett sammanfogat fält klickar du på kartikonen till höger om fältet.

     Om du klickar på kartikonen för ett sammansatt fältet som innehåller adressfält från mer än en adress visas ett popup-fönster där du kan klicka på kartikonen för den specifika adressen.
   - För en lista eller sektion av typen Relaterad information som innehåller ett adressfält klickar du på kartikonen till höger om fältet.

I Oracle CRM On Demand öppnas en karta för adressen om kartfunktionen kan identifiera adressplatsen utifrån adressinformation, enligt följande:

- Om adressposten innehåller latitud och longitud, men ingen annan adressinformation, öppnas kartan i Oracle CRM On Demand med en kartnål på den plats som anges med latitud och longitud och dessa angivelser visas när du hovrar över kartnålen.
- Om adressposten innehåller latitud och longitud tillsammans med annan adressinformation, öppnas en karta i Oracle CRM On Demand med en kartnål på den plats som anges med latitud och longitud och adressinformationen visas när du hovrar över kartnålen.
- Om adressposten innehåller adressinformation men varken latitud eller longitud, öppnas kartan i Oracle CRM On Demand med en kartnål vid adressen och adressen visas när du hovrar över kartnålen. Om kartfunktionen inte kan fastställa någon plats utifrån adressinformationen, uppmanas du att välja en adress från en lista med adressförslag som fastställs utifrån den tillgängliga adressinformationen.
- Om adressposten varken innehåller adressinformation eller latitud och longitud, öppnas en karta över Nordamerika i Oracle CRM On Demand.

Obs! Adressektionerna i mäklarprofilposter och kundämnesposter innehåller inga fält för latitud och longitud. Om du klickar på kartikonen i adressektionen för en mäklarprofilpost eller kundämnespost, dirigeras du därför alltid vidare till kartsidan där kartfunktionen startar en sökning efter den sammanfogade adressen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Adresser
- Arbeta med adresshemsidan (på sidan 342)
- Kartor (på sidan 363)

Adressfält

Använd sidan Redigera adress för att lägga till en adress eller för att uppdatera informationen för en befintlig adress. På sidan Redigera adress visas alla de fält som är tillgängliga för en adress.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för adressen	
Adressnamn	Namnet på adressposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken. Namnet måste vara unikt, och fältet är som standard obligatoriskt.
Verifieringsdatum	(Valfritt) Det datum då adressinformationen verifierades av en extern källa. Använd datumväljaren för att ange eller uppdatera datumet. Datumet används bara om adressverifiering är aktiverat, annars ignoreras det.

Fält	Beskrivning
Adresstyp	I det här urvalslistefältet anges adresstypen. Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik. (Obligatorisk.) **OBS!** Urvalslistefältet är inte tillgängligt om du skapar en ny adresspost via sidan Redigera adress. Det är bara tillgängligt när du redigerar befintliga adressposter. Mer information finns i Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter (finns Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter på sidan 349) och Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel (på sidan 1200).
Adressinformation	
Land	Det land eller distrikt som används i adressposten. Använd den nedrullningsbara listan för att välja ett land eller distrikt för adressen. **OBS!** Adressinformationsfälten anpassas efter de landsspecifika adresskraven. Till exempel används amerikanska postnummer (ZIP codes) i adressfälten för USA, medan vanliga postnummer används i adressfälten för många andra länder. Följande adressinformationsfält (Address1 och Address2) visas om inget värde är valt i fältet Land. Mer information om adresskrav finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
Address1	Adressrad 1. Det här fältet innehåller vanligtvis gatuadressen, till exempel 10 Main Street. Fältet har en gräns på 200 tecken. Det konverteras i enlighet med den gatunumreringsstandard som gäller för det land som är valt (exempelvis först nummer och sedan gata för Kanada och USA). Konverteringen utgår från värdet i fältet Land.
Address2	Adressrad 2. Det här fältet hanterar eventuella extra gatuadressuppgifter. Det har en gräns på 100 tecken.
Address3	Adressrad 3. Det här fältet hanterar eventuella extra gatuadressuppgifter. Det har en gräns på 100 tecken. **OBS!** Det här fältet visas inte i standardlayouten för sidan Redigera adress eller detaljsidan om du inte har valt ett land.
Ort	Orten i adressposten.
Provins	Regionen eller distriktet i adressposten, exempelvis New Brunswick. **OBS!** Oracle CRM On Demand ändrar det här fältet till Delstat om delstater används i adresser i det land som är valt (exempelvis Indien och USA).
Postnummer	Postnumret, exempelvis M1C 3J6, eller det amerikanska postnumret (ZIP code), exempelvis 19050.
Beskrivning	Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Kommentarer	Fältet får innehålla högst 1999 tecken. **OBS!** Fältet visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in det.

Fält	Beskrivning
Valideringsstatus	Anger om adressen är verifierad eller inte. Beräknas utifrån värdet i fältet Verifieringsdatum. **OBS!** Fältet visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in det.
Obs! Följande fält som används för geokodningsfunktionen är även tillgängliga via webbtjänsterna. Dessa geokodningsfält visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in dem. Dessa fält är skrivskyddade. Detaljerad information om hur du använder dessa fält finns i Om geokodning av adressinformation (på sidan 356).	
Geokodstatus	Statusen för geokodningsprocessen för adressposten. I Oracle CRM On Demand ställs fältet in till nullvärde för nya adressposter. Om geokodning utförs för en adress ställs fältet in till Utförd i Oracle CRM On Demand. Om geokodning inte utförs för en adress ställs fältet in till Inte utförd i Oracle CRM On Demand. Om du redigerar en adress återställs fältet till ett nullvärde i Oracle CRM On Demand.
Matchningskod för geokod	Precisionen eller kvaliteten på geokodningsprocessen anges med ett matchningskodnummer. Om flera latitud- och longitudmatchningar returneras för en angiven matchningskod, används den första latitud- och longitudmatchningen i Oracle CRM On Demand som returneras av Oracle Spatial.
Matchningsvektor för geokod	En sträng om 17 tecken som anger kvaliteten på matchningen av de angivna adressattributen under geokodningsoperationen för att hämta latituden och longituden som är associerade med adressen.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om delade adresser:

- Adresser
- Arbeta med adresshemsidan (på sidan 342)
- Hantera adresser (på sidan 343)
- Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 355)
- Om geokodning av adressinformation (på sidan 356)

Om geokodfält i posttypen Adress

Oracle CRM On Demand innehåller följande geokodfält för posttypen Adress. Dessa fält är inte tillgängliga som standard.

- Latitud
- Longitud

Företagsadministratören måste lägga till dessa fält i sidlayouten för Adress om du behöver dem. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Geokodfält används i allmänhet för att hitta de geografiska koordinaterna latitud och longitud utifrån adressvärden, till exempel gatuadress och postnummer. Dessa geokodfält används som stöd för karthantering och platsbaserade funktioner i klientapplikationer i Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, eller för att peka ut en plats i en kartapplikation, till exempel Google Maps. Om användarna inte fyller i dessa fält, kan de bara använda standardfunktionen i klientprogrammen som använder de tillgängliga adressvärdena.

Latitud och longitud visas vanligtvis med grader, minut och sekund, till exempel 59º20'30"N. I Oracle CRM On Demand visas och lagras de emellertid som decimaldata med plus- och minustecken, så här:

- För latitud kan du ange valfritt värde i intervallet -90,0000000 till +90,0000000, med högst sju siffror efter decimalkommat. Om du anger fler än sju siffror efter decimalkommat rundas värdet av i Oracle CRM On Demand. Latitudvärdet 89,12345678 rundas till exempel av uppåt till 89,1234568 i Oracle CRM On Demand.
- För longitud kan du ange valfritt värde i intervallet -180,0000000 till +180,0000000, med högst sju siffror efter decimalkommat. Om du anger fler än sju siffror efter decimalkommat rundas värdet av i Oracle CRM On Demand. Longitudvärdet 179,12345674 rundas till exempel av nedåt till 179,1234567 i Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand har dessutom stöd för allmänt decimalformat för latitud och longitud, det vill säga Oracle CRM On Demand har stöd för siffror med punkt (.) som decimalavgränsare. I vissa språk används komma (,) som decimalavgränsare. Du måste emellertid ange decimaldata med punkt (.) som decimalavgränsare även på dessa språk. I Oracle CRM On Demand visas decimaltalet på det sätt det är lagrat i databasen, och någon lokal formatering sker inte av decimaldata.

Om du vill lägga till värden för latitud och longitud i Oracle CRM On Demand måste du konvertera grad, minut och sekund till decimaltal så här:

```
Decimalgrader = Grader + Minuter/60 + Sekunder/3600
```

Värdet på latitud eller longitud måste ha ett plus- eller minustecken eftersom negativa värden tillåts. Ett positivt latitud-värde är norr (N) om ekvatorn, medan ett negativt latitud-värde är söder (S) om ekvatorn. Ett positivt longitud-värde är öster (E) om nollmeridianen, medan ett negativt longitud-värde är väster (W) om nollmeridianen. I tabellen nedan visas exempel på värden för fälten Latitud och Longitud i Oracle CRM On Demand för några olika orter.

Ort	Latitud	Latitud-värde i Oracle CRM On Demand	Longitud	Longitud-värde i Oracle CRM On Demand
Stockholm, Sverige	59º20'N	59,3333333	18º04'E	18,0666667
Darwin, Australien	12º27'S	-12,4500000	130º50'E	130,8333333

Obs! I Oracle CRM On Demand utförs inte konverteringen av latitud och longitud för den obligatoriska representationen i Oracle CRM On Demand. I fälten Latitud och Longitud lagras bara geodkoderna som hör till en adress. Klientapplikationer i Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, bearbetar och omvandlar geokoderna ytterligare. Oracle CRM On Demand kan emellertid använda informationen i adressposterna för att hitta de motsvarande latitud- och longitudvärdena för adressen med hjälp av Oracle Spatial och automatiskt fylla i fälten Latitud och Longitud. Mer information finns i Om geokodning av adressinformation (på sidan 356).

Om geokodning av adressinformation

Om Aktivera geokoder har valts på sidan Företagsprofil använder Oracle CRM On Demand informationen i en adresspost för att söka efter motsvarande latitud- och longitudvärden för adressen med hjälp av Oracle Spatial. Därefter fylls latitud- och longitudfälten i adressposterna i med dessa värden. Processen med att söka efter och fylla i latituden och longituden från adressinformationen kallas för *geokodning*. I Oracle CRM On Demand används Oracle Spatial för att asynkront söka efter motsvarande geokoder. I Oracle CRM On Demand hoppas geokodning över för sådana poster som innehåller befintliga värden i latitud- och longitudfälten.

I Oracle CRM On Demand anges nya geokoder i latitud- och longitudfälten när:

- Du rensar latitud- och longitudfälten

- Du redigerar adressfälten

Om geokodningsfält i adressposter

Adressposter innehåller tre fält relaterade till geokodning:

- **Geokodstatus.** Statusen för geokodningsprocessen för adressposten:
  - **Nullvärde.** Adressen har ingen geokod.
  - **Utförd.** Adressen har fått geokoder.
  - **Utfördes inte.** Adressen har inte fått geokoder.

    Anledningen till att geokodning inte utfördes beror vanligtvis på felaktiga adressdata, att det inte finns någon geokod för adressen eller att adressmatchningen är för allmän.
- **Matchningskod för geokod.** Hur precist latitud och longitud matchar med den angivna adressen anges med ett heltalsvärde:

Matchningskod för geokod	Beskrivning
0	Ingen geokodmatchning för adressen.
1	Exakt geokodmatchning för adressen.
2	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för gatutyp eller suffix- eller prefixdelen av gatuadressen.
3	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för husnummerdelen av gatuadressen.
4	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för gatuadressen.
10	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för postnumret.
11	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för ortsnamnet.
12	Geokodmatchning, med en kompromiss gällande matchningsprecisionen för postnumret och orten.

I Oracle CRM On Demand Customer Care konfigureras en acceptabel nivå för matchningskod för geokod för företaget. I Oracle CRM On Demand sparas endast latitud- och longitudfälten som returneras från geokodningsprocessen i en adresspost när matchningskoden är mindre än eller lika med den nivå som ställts in i Oracle CRM On Demand Customer Care. Värdet ställs in till 3 som standard.

Om inga matchningar hittas i geokodningsprocessen i Oracle CRM On Demand ställs matchningskoden för geokoder in till 0 och latitud och longitud fylls inte i i en adress.

- **Matchningsvektor för geokod.** En sträng om 17 tecken som ger en detaljerad översikt över vilka delar av en adress som bidrog till precisionen eller som var felaktiga för den latitud och longitud som returnerades för den angivna adressen. Ett frågetecken anger en fältposition som inte används. För alla adresser som inte har en geokod ställs fältet Matchningsvektor för geokod in till en rad frågetecken i Oracle CRM On Demand: ??????????????????. Varje position innehåller ett värde från 0 till 4.

I följande tabell listas positionerna inom strängen och det adressattribut som motsvarar varje position. Adressattributen är inte adressfält i Oracle CRM On Demand, utan en begreppsmässig representation av olika adressdelar som utgör en adress, exempelvis ett husnummer, gatuprefix osv.

Position med matchningsvektor för geokod	Adressattribut
0 till 4	Används ej
5	Gatuadress - husnummer
6	Gatuadress - gatuprefix
7	Gatuadress - gatunamn
8	Gatuadress - gatusuffix
9	Gatuadress - gatutyp
10	Används ej
11	Ort
12 till 13	Används ej
14	Delstat
15	Land
16	Postnummer
17	Används ej
Obs! Oracle Spatial härleder gatuadressattribut, som husnummer eller gatuprefix, genom att tolka gatuadressinformationen som finns i fälten Adress 1, Adress 2 och Adress 3 i en adresspost i Oracle CRM On Demand. Hur dessa attribut härleds i Oracle Spatial varierar beroende på land.	

Det numeriska värde som Oracle CRM On Demand ställer in positionen till i strängen för matchningsvektor för geokod kan variera från 0 till 4 enligt följande:

Positionsvärde för matchningsvektor för geokod	Beskrivning
0 eller 1	I Oracle CRM On Demand hittades en exakt matchning för adressattributen under geokodningen.

Positionsvärde för matchningsvektor för geokod	Beskrivning
2 eller 3	Adressattributet är inte null, men i Oracle CRM On Demand hittades inte någon matchning för attributet under geokodningen.
4	Adressattributet är null, men Oracle Spatial hittade en nära matchning baserad på approximation.

Mer information om dessa geokodfält och övriga adressfält finns i Adressfält (på sidan 353).

Exempel på geokodning

Följande exempel visar hur du kan använda och tolka geokodningsfälten när en adress tilldelas geokoder i Oracle CRM On Demand. Tänk dig en adress med följande fältvärden:

Adressfält i Oracle CRM On Demand	Värde
Adressnamn	Sven Svensson
Land	USA
Nummer/gata	1 Oraclevägen
Adress 2	Köping
Adress 3	Ej inställd
Ort	Köping
Län	Ej inställd
Delstat	NH
Postnummer	03062

När adressen tilldelas geokoder i Oracle CRM On Demand bryter Oracle Spatial ned adressen och ställer in adressattributen så här:

Adressattribut i Oracle Spatial	Värde
Namn (från gatuadress)	Sven Svensson
Husnummer (från gatuadress)	1
Gatunamn från fältet Gata	Oraclevägen
Ort	Köping

Adressattribut i Oracle Spatial	Värde
Delstat	NH
Land	SE
Postnummer	03062

Oracle Spatial försöker hitta en matchning baserat på dessa attribut genom att söka oberoende av de enskilda attributen och sedan använda en kombination av adressattribut för att hitta den bästa approximationen för latitud och longitud.

Efter utförd geokodning ställs fälten i Oracle CRM On Demand in som följer:

Adressfält i Oracle CRM On Demand	Värde	Kommentar
Geokodningsstatus	Utförd	Geokodningen utfördes.
Matchningskod för geokodning	1	Oracle Spatial hittade en exakt matchning.
Longitud	-71,46006	Ingen
Latitud	42,71004	Ingen
Matchningsvektor för geokodning	??030402010??000?	Matchningsvektorn för geokodningen för det här exemplet. Vektorn ställs in utan hänsyn till om geokodningen utfördes eller inte. Även för en låg matchningskod på 4 där ingen latitud eller longitud ställs in ställs vektorn ändå in för att ange vilka attribut som bidrog till felaktigheten.

Du kan tolka vektorvärdet ??030402010??000? som visat i följande tabell:

Position för matchningsvektor för geokod	Värde	Adressattribut	Tolkning av matchningsvektorvärdet
1	?	Ingen	Används ej
2	?	Ingen	Används ej
3	0	Ingen	Används ej
4	3	Ingen	Används ej
5	0	Husnummer	En exakt matchning hittades för det här attributet.
6	4	Gatuprefix	Adressattributvärdet är null, men en nära matchning hittades baserat på approximation.

Position för matchningsvektor för geokod	Värde	Adressattribut	Tolkning av matchningsvektorvärdet
7	0	Gatunamn.	En exakt matchning hittades för det här attributet.
8	2	Gatusuffix	Adressattributet har ett värde, men ingen matchning hittades för värdet.
9	0	Gatutyp	En exakt matchning hittades för det här attributet.
10	1	Ingen	Används ej
11	0	Ort	En exakt matchning hittades för det här attributet.
12	?	Ingen	Används ej
13	?	Ingen	Används ej
14	0	Delstat	En exakt matchning hittades för det här attributet.
15	0	Land	En exakt matchning hittades för det här attributet.
16	0	Postnr	En exakt matchning hittades för det här attributet.
17	?	Ingen	Används ej

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om adresser:

- Adresser
- Arbeta med adresshemsidan (på sidan 342)
- Hantera adresser (på sidan 343)
- Adressfält (på sidan 353)
- Om geokodfält i posttypen Adress (på sidan 355)

Tillgångar

Använd tillgångssidorna för att skapa och uppdatera tillgångar och för att skapa listor över tillgångar. En *tillgång* är en post för en produkt som har sålts till en kund eller ett företag.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om spårande av tillgångsinformation inte ingår i dina arbetsuppgifter kan det hända att fliken Tillgång inte att visas i din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för tillgångar

Från hemsidan för tillgångar kan du skapa listor över tillgångar och skapa tillgångsposter.

Obs! Administratören kan anpassa layouten för hemsidan för tillgångar. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en tillgång

Du kan skapa en tillgång genom att klicka på Ny i sektionen Nyligen ändrade tillgångar. Information om fälten i tillgångsposter finns i Spåra tillgångar (finns Bevaka tillgångar på sidan 278). Allmän information om hur du skapar poster finns i Skapa poster (på sidan 50).

Arbeta med tillgångslistor

I sektionen med tillgångslistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för tillgångar. Listorna innehåller de tillgångsposter som har skapats i följande områden av Oracle CRM On Demand:

- Tillgångssidorna
- Fordons- och portföljsidorna
- Den tillgångsrelaterade informationssektionen på detaljsidorna för kontot, kontakten och anpassade objektposter

Tillgångslista	Filter
Alla tillgångar	Alla tillgångar som du kan visa, oavsett vem som äger tillgången.
Nyligen ändrade tillgångar	Alla tillgångar som du kan visa, sorterade per ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor.

Visa nyligen ändrade tillgångar

I sektionen Nyligen ändrade tillgångar visas titlarna på de tillgångsposter som nyligen har ändrats.

Obs! Om ett serienummer anges i en tillgångspost så används det som rubrik för tillgången. Annars används produktnamnet. I sektionen Nyligen ändrade tillgångar på tillgångens hemsida och på andra sidor där tillgångsrubriken visas kan du borra ned från tillgångens rubrik för att öppna tillgångsposten.

Lägga till sektioner på din hemsida för tillgångar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor så kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för tillgångar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort tillgängliga för att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för tillgångar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för tillgångar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för tillgångar.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bevaka tillgångar (på sidan 278)

Hantera tillgångar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande ämnen:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Information om hur du spårar tillgångar och fält i tillgångsposter finns i följande ämne:

- Bevaka tillgångar (på sidan 278)

Kartor

Använd sidan Kartor i Oracle CRM On Demand om du vill söka efter adresser på en karta eller få vägbeskrivning till en adress. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 747).

Obs! För att kunna aktivera behörigheten att integrera kartor och göra fliken Kartor tillgänglig för din roll, måste administratören ha behörighet att hantera integrering av kartor för sin användarroll. Om din administratör inte har behörighet att hantera integrering av kartor i sin roll, måste administratören kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be att få den behörigheten.

Du kan göra följande på sidan Kartor:

- Söka efter en adress på en karta.
- Utföra en avståndssökning för att hitta adresser i poster i Oracle CRM On Demand som finns inom följande:
  - Angiven radie från din aktuella plats
  - Angiven radie från en annan plats
- Skaffa vägbeskrivningar till adresser på en karta.

Obs! Förutom när det gäller Indien och Singapore, visar kartfunktionen adresser på huvudspråket för landet eller jurisdiktionen som anges i adressen. Till exempel så visas adresser i Qatar på arabiska, adresser i Ryssland på ryska och så vidare. För adresser som innehåller Indien och Singapore visas adresserna på engelska. För Kanada visas adresserna på engelska, förutom Quebec där adresserna visas på franska.

När du utför en avståndssökning kan du begränsa sökningen till en fördefinierad lista med poster. Du kan till exempel skapa en lista med kontakter av typen Partner och sedan utföra en avståndssökning på den listan om du vill hitta partnerkontakter som finns högst 15 km från din aktuella plats eller en plats där du planerar att vara i morgon.

I följande tabell visas nålarna som visas på kartan.

Nål	Syfte
	Anger din aktuella plats, om kartan har en sådan funktion
	Anger platsen för en adress som hittas i en avståndssökning

Nål	Syfte
	Anger mittpunkten för en avståndssökning

Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika. Kartans funktionalitet fastställer din aktuella plats så här:

- Om datorn som du använder tar emot GPS-information, används den informationen av kartfunktionerna för att fastställa din aktuella plats.
- Om datorn inte tar emot GPS-information, används webbläsarens programmeringsgränssnitt för att fastställa din aktuella plats. Programmeringsgränssnitten använder datorns IP-adress för att fastställa din aktuella plats. Om datorn pekar mot en proxyserver, visas proxyserverns placering som din aktuella plats.

  Obs! Om du vill att din aktuella plats ska kunna fastställas, måste du ge webbläsaren åtkomst till din platsinformation. Beroende på vilken webbläsare du använder och vilka sekretessinställningar du väljer i webbläsaren, kanske du ombeds ge webbläsaren tillåtelse att få tillgång till din platsinformation. Om du inte går med på det, visas standardkartan över Nordamerika i stället för din aktuella plats.

  I följande tabell visas vilka målikoner som finns på en karta.

Ikon	Syfte
	Den här ikonen visas när sidan inte är centrerad kring till din aktuella plats. Om du hovrar över ikonen visas *Visa min plats.*
	Den här ikonen visas bara när sidan är centrerad kring till din aktuella plats. Om du hovrar över ikonen visas *Min plats.* Om du klickar på ikonen justeras förstoringen av kartan så att platsnålen på kartan centreras.

Om flera poster är plottade eller fastnålade på samma latitud och longitud visar Oracle CRM On Demand en enda nål för alla dessa poster. När du klickar på en nål visas en lista över alla underliggande postnamn och deras associerade adresser. Du kan välja valfri post i listan för att lägga till adressen i vägbeskrivningar eller för att ställa in adressen som närhetsmittpunkt. Mer information om hur du får vägbeskrivningar finns i Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 368). Mer information om avståndssökningar finns i Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365).

Information om datatäckningen för kart- och geokodningsfunktionerna i Oracle CRM On Demand finns i Datatäckning för kartor och geokodning (på sidan 370).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Söka efter adresser på kartor (på sidan 364)
- Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 368)
- Öppna en karta för en adress (på sidan 352)

Söka efter adresser på kartor

I det här avsnittet beskrivs hur du söker efter adresser på sidan Kartor i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika.

Innan du börjar. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 747).

Så här söker du efter en adress på en karta

1. Klicka på fliken Kartor.
2. Skriv adressen som du söker efter i sökfönstret som finns på sidan Kartor.

   Du måste avgränsa elementen i adressen med kommatecken, och du måste skriva landsnamnet eller -koden som det sista elementet i adressen. Adressformatet kan variera mellan olika länder. Sökningar är inte skiftlägeskänsliga. Nedan finns några exempel på hur du kan skriva en adress:

   - 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

   Du kan också ange namnet på en ort och ett land. I det här fallet returneras standardgatuadressen för orten och landet. Om det finns flera matchningar visas de adresser som hittas och du ombeds välja en av adresserna. Om du till exempel anger strängen *Toronto, Canada* på engelska returnerar sökningen två adresser. En är standardadressen för Toronto på Prince Edward Island och den andra är standardadressen för Toronto i Ontario, som båda ligger i Kanada. Adresserna hämtas från Oracles Maps.
3. Klicka på förstoringsglaset.

   Adressens plats anges med en nål på kartan. Om sökvillkoret hittar flera matchningar visas de i en lista och du kan välja rätt matchning. Upp till tio matchningar visas till att börja med. Om det finns fler än tio matchningar kan du bläddra om du vill visa fler.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 363)
- Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 368)

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 (finns Om geokodfält i posttypen Adress på sidan 355).

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: Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika.

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. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 747).

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 (finns Söka efter adresser på kartor på sidan 364).

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 (finns Söka efter adresser på kartor på sidan 364).

   The center that you set for the proximity search is indicated by a pin.

2 In the search pane, if the search criteria fields in the Around Me tab are not visible, then click the double arrows to show the fields.

3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.

   Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.

4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.

5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following table describes the criteria fields for a proximity search.

Search Criteria Field	Description
Select Record Type	Select the record type that you want to search for, such as Account, Activity, or Contact. This field is required for a proximity search.
Address Type	This picklist applies only for an account proximity search, and can have the following values: - **Shipping Address.** The proximity search for the account is limited to the shipping address. - **Billing Address.** The proximity search for the account is limited to the billing address. This is the default value.
Select List	Select the list that you want to search. All of the lists that are available to you for the record type are available for you to select in this field.
Radius	Select the radius for the proximity search. The available options are 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100, and 500. If you do not select a value, then a default value of 10 is used for the search.
Units	Select the units in which the radius is measured. The available options are miles and kilometers.

To preview a record after a proximity search

1 Click the desired pin that is available from the proximity search for an account, activity, or a contact record.

2 Preview the record as follows:

a If the Record Preview Mode is set to Click On Preview Icon, then you can hover your mouse over the name of the record to display the preview icon, and then click the icon to display the first section of the record's Detail page.

b If the Record Preview Mode is set to Hover on Link, then you can hover your mouse over the link for the name of the record to display the first section of the record's Detail page.

3 Click the link for the name of the record in the record preview to open the record's Detail page.

NOTE: You can also open the record's Detail Page from the link for the name of the record on the initial pop-up window as well as from the preview pop-up window.

4 To return to the map, click Back to Maps on the record's Detail page.

NOTE: Oracle CRM On Demand saves the results of your prior proximity search.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Maps (finns Kartor på sidan 363)
- Finding Addresses on Maps (finns Söka efter adresser på kartor på sidan 364)
- Obtaining Driving Directions (finns Skaffa vägbeskrivningar på sidan 368)

Skaffa vägbeskrivningar

I det här avsnittet beskrivs hur du får vägbeskrivningar till adresser på sidan Kartor i Oracle CRM On Demand.

Obs! Om det går att fastställa din aktuella plats, anger en nål den platsen på kartan som visas när du öppnar sidan Kartor. Om det inte går att fastställa din aktuella plats, visas en karta över Nordamerika.

Innan du börjar. Om du vill använda sidan Kartor måste du ha behörighet att integrera kartor i din användarroll. Administratören måste dessutom göra fliken Kartor tillgänglig för din användarroll. Om fliken Kartor inte finns på flikarna längst upp på sidan i Oracle CRM On Demand när administratören har gjort fliken Kartor tillgänglig för din användarroll, kan du lägga till fliken Kartor i din fliklayout. Information om hur du lägger till flikar i fliklayouten finns i Visa dina flikar (på sidan 747).

Så här skaffar du vägbeskrivningar:

1 Klicka på fliken Kartor.

2 Lägg till en startpunkt och en destination (slutpunkt) för vägbeskrivningen med någon av följande metoder på sidan Kartor:

- Klicka på dubbelpilarna i sökfönstret och skriv sedan startpunktens adress i fält A på fliken Vägbeskrivningar, och skriv sedan adressen för destinationen eller slutpunkten i fält B.

  Du måste avgränsa elementen i adressen med kommatecken, och du måste skriva landsnamnet eller -koden som det sista elementet i adressen. Adressformatet kan variera mellan olika länder.

  En lista över länder och landskoder på två bokstäver som stöds i Oracle Maps finns på webbsidan med metadata för geokoder i Oracle Maps. Mer information om de adressformat som stöds i Oracle Maps finns på webbsidan med geokodbegrepp i Oracle Maps.
- Högerklicka på startplatsen på kartan och välj sedan Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till startpunkten i fält A på fliken Vägbeskrivningar. Högerklicka sedan på destinationsplatsen och välj Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till slutpunkten i fält B.
- Klicka på en kartnål och välj sedan Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till startpunkten i fält A på fliken Vägbeskrivningar. Klicka sedan på destinationsnålen och välj Lägg till i vägbeskrivningar för att lägga till slutpunkten i fält B.

Du kan blanda dessa metoder när du lägger till start- och slutpunkter.

Obs! Om du skriver en adress i sökfältet i sökfönstret, och om det finns en startpunkt (A) och slutpunkt (B) på fliken Vägbeskrivningar, läggs adressen till som slutpunkt (C) när du utför sökningen.

3 Klicka på förstoringsglaset.

Vägbeskrivningen börjar visas på fliken Vägbeskrivningar i Oracle CRM On Demand. Vägbeskrivningen, eller vägkartan, visar olika rutter och innehåller uppskattad tid och avstånd för rutterna, på samma sätt som i GPS-systemet. Destinationsetiketter och vägen på kartan ritas också ut i Oracle CRM On Demand.

Om du anger flera slutpunkter, till exempel startpunkt A med slutpunkt B och C, innehåller informationen vägbeskrivning från startpunkt A till slutpunkt B, och sedan från slutpunkt B till slutpunkt C. Om du vill få vägbeskrivning från din aktuella plats till en slutpunkt, anger du din aktuella plats som startpunkt genom att klicka på nålen Min plats och sedan klicka på Lägg till i vägbeskrivningar.

Obs! Vägbeskrivningar baseras på den närmaste gatuinformationen för adressen som finns i Oracle Maps. Slutpunkten kanske därför inte anges på kartans exakta adress.

4 Om du vill centrera en slutpunkt på kartan klickar du på slutpunktens etikett, till exempel B, C, och så vidare, på vägkartan.

Det går bara att centrera slutpunkten om rutten visas på kartan. Om du tar bort rutten genom att klicka på X-ikonen på vägkartan eller genom att ändra slutpunkterna, eller om du inte klickade på förstoringsglaset efter att ha angett slutpunkter, centreras inte kartan till slutpunkterna.

5 Du tar bort resultatet som hämtats för vägbeskrivningarna genom att klicka på X på vägkartan.

Rutten tas också bort om du ändrar de befintliga slutpunkterna, till exempel om du redigerar en slutpunkt, tar bort en slutpunkt eller ändrar ordning på slutpunkterna.

6 Om du vill skriva ut vägbeskrivningarna klickar du på ikonen Skrivare på vägkartan:

Fönstret Förhandsgranska som öppnas visar en ögonblicksbild av kartan med vägbeskrivningar. Förhandsgranskningen innehåller alla stopp, stoppadresserna, översikten över tiden och körsträckan för resan samt kartan som visar alla tillgängliga rutter. Efter kartbilden följer en tabell över vägbeskrivningar med den beräknade körtiden. Stoppen i tabellen är färgkodade så att de ska matcha nålfärgen för stoppen på kartan.

Alternativen som beskrivs i tabellen nedan finns också som länkar längst ned på fliken Vägbeskrivningar.

Alternativ	Beskrivning
Lägg till stopp	Välj det här alternativet om du vill lägga till fler slutpunkter. Du kan lägga till högst fyra slutpunkter. En startpunkt och slutpunkt är tillgängliga som standard.
Fler alternativ	Välj det här alternativet om du vill ange fler inställningar för vägbeskrivningar, till exempel: ■ **Ruttinställning.** Snabbast eller kortast. Snabbast är standardvärdet. ■ **Väginställning.** Motorväg eller lokala vägar. Motorväg är standardvärdet. ■ **Avståndsenheter.** Imperial- eller metersystemet. Imperialsystemet är standardvärdet. ■ **Språk.** Vägbeskrivningar finns på engelska, franska, tyska, italienska och spanska. Engelska är standardvärdet.
Omvända adresser	Välj det här alternativet om du vill byta ordning på start- och slutpunkterna på vägkartan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 363)
- Söka efter adresser på kartor (på sidan 364)
- Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365)

Datatäckning för kartor och geokodning

De funktioner för kartor och geokodning finns i Oracle CRM On Demand kommer från Oracle Spatial and Graph. I följande tabell visas vilken datatäckning som Oracle Spatial and Graph erbjuder.

Område	Land eller distrikt
Nordamerika	Bahamas, Belize, Bermuda, Kanada, Kajmanöarna, Costa Rica, Kuba, Dominikanska republiken, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, Mexiko, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Amerikanska Jungfruöarna, USA
Europa	Albanien, Andorra, Azerbajdzjan, Belgien, Bosnien-Hercegovina, Brittiska suveräna basområden, Bulgarien, Cypern, Danmark, England, Estland, Fd jugoslaviska republiken Makedonien, Finland, FN:s buffertzon på Cypern, Frankrike, Georgien, Gibraltar, Grekland, Island, Irland, Isle of Man, Italien, Kanalöarna, Kazakstan, Kirgizistan, Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldavien, Monaco, Montenegro, Nederländerna, Nordirland, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Ryssland, San Marino, Schweiz, Serbien, Skottland, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Tjeckien, Turkcypriotiska administrationsområdet, Turkiet, Tyskland, Ungern, Ukraina, Uzbekistan, Vatikanstaten, Vitryssland, Wales, Österrike
Asien-Stillahavsregionen	Australien, Bangladesh, Brunei Dar-es-Salam, Kambodja, Hongkong-Kina, Indien, Indonesien, Macao-Kina, Malaysia, Maldiverna, Mongoliet, Nepal, Nya Zeeland, Filippinerna, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Thailand, Vietnam
Sydamerika	Argentina, Aruba, Barbados, Bolivia, Brasilien, Chile, Colombia, Ecuador, Falklandsöarna, Franska Guyana, Guadeloupe, Guyana, Martinique, Paraguay, Peru, Saint-Barthélemy, Saint Kitts-Nevis, Saint Vincent och Grenadinerna, Sydgeorgien och Sydsandwichöarna, Surinam, Trinidad och Tobago, Uruguay, Venezuela
Mellanöstern och Afrika	Angola, Bahrain, Benin, Botswana, Burundi, Côte d'Ivoire, Egypten, Eswatini, Förenade Arabemiraten, Gazaremsan, Ghana, Guinea, Irak, Israel, Jordanien, Kenya, Kuwait, Libanon, Lesotho, Malawi, Mali, Marocko, Moçambique, Namibia, Niger, Nigeria, Oman, Qatar, Réunion, Rwanda, Saint Helena, Ascension och Tristan da Cunha, Saudiarabien, Senegal, Sydafrika, Tanzania, Togo, Tunisien, Uganda, Zambia, Zimbabwe

Obs! De länder som inte finns med i tabellen har bara begränsad täckning enligt Nokias världskarta. Sydkoreas data måste finnas inom landet och det finns för närvarande inget distributionsdatum.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kartor (på sidan 363)
- Söka efter adresser på kartor (på sidan 364)
- Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365)
- Skaffa vägbeskrivningar (på sidan 368)
- Öppna en karta för en adress (på sidan 352)

5 Affärsplanering

I det här avsnittet introduceras funktionerna för affärsplanering som ingår i Oracle CRM On Demand.

Om affärsplanering

Det går att administrera konton och kontakter i Oracle CRM On Demand. Administrationen innefattar hantering av profilerna för kontot och de relaterade kontakterna, relationerna mellan kontot och kontakterna samt upprättande av en övergripande plan för hur pengar och resurser ska tilldelas ett konto.

När säljteam och marknadsföringsteam går över från en produktinriktad strategi till en kontobaserad (eller kundbaserad) säljstrategi är nyckelkontoförsäljningen och den strategiska affärsplaneringen viktiga för bra resultat. Sälj- och marknadsföringsteam definierar följande:

- Möjligheter till affärer
- Strategiska mål
- Definierade aktiviteter som gör att målen kan uppnås och affärsmöjligheterna vinnas
- Strategiska mål för ett helt konto
- Konkreta mål med en definition av affärsmöjligheten

Du kan använda säljstrategier och säljprocesser i Oracle CRM On Demand för att administrera dina nyckelkonton så att dina kontoteam kan skapa och hantera följande:

- Affärsplaner och åtagandeplaner
- Relaterade målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Obs! Funktionerna för affärsplaner, målsättningar, plankonton, plankontakter och affärsmöjlighetsplaner utvecklades för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Alla kunder med Oracle CRM On Demand kan dock använda funktionerna. Företagsadministratören kan aktivera funktionerna åt dig.

Scenarier för affärsplanering

Avsnitten nedan innehåller exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda den här funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

- Scenario för hantering av planer för ett konto (på sidan 373) (kontocentrerat)
- Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt (på sidan 374) (kontocentrerat)
- Scenario för hantering av planer för kontakter (på sidan 375) (kontaktcentrerat)
- Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter (på sidan 376) (produktcentrerat)

Scenario för hantering av planer för ett konto

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här exemplet har en kontoansvarig person ansvar för hanteringen av planer för enstaka konton. Den kontoansvariga använder avancerade funktioner för att kunna hantera stora och komplicerade konton (till exempel ett multinationellt företag), medan det bara behövs enkla funktioner till små konton (till exempel en enskild firma). Stora konton kan ha flera planer för olika perioder och även inom samma period för olika kontoansvariga. En huvudkontoansvarig eller en specialproduktsansvarig kan till exempel ha olika planer.

Den kontoansvariga utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för ett konto:

1. Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. Vanligen innehåller en plan för en stor kund underordnade planer för till exempel olika operativa enheter och distrikt, men alla planer hanteras som ett konto. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 377).
2. I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
3. Den kontoansvariga anger ytterligare uppgifter för affärsplanen, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara att göra ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 381).
4. Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem till planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 309).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen kopplade till ett konto och eventuella kontokontakter
- Visa alla målsättningar som gäller för alla konton.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot, som är en variant på Scenario för hantering av planer för ett konto (på sidan 373), utför en kontochef eller säljchef affärsplaneringen för grupper av konton. Sådana grupper av konton kan till exempel vara en kontochefs hela distrikt, ett *block* (en samling av konton och kontakter, vanligtvis inom ett gemensamt geografiskt område), en större region, en marknadskanal eller ett marknadssegment eller en grupp av mindre konton som inte behöver enskilda planer. Normalt använder sig de användare som följer Scenario för hantering av planer för ett konto (på sidan 373) även av detta scenariot.

Den kontoansvariga eller säljchefen utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planer för gruppen av konton eller distrikt:

1. Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. I normala fall finns det alltid underordnade kvartalsplaner och ibland även underordnade månadsplaner för planering på lägre nivå. Vissa fält, till exempel kontakter, kan eventuellt lämnas tomma. Det kan finnas planer på flera nivåer i hierarkin, till exempel distrikt, region, land, som kan skapas genom rekursiva relationer i

posttypen Affärsplan. Den kontoansvariga skapar planen på den högsta nivån först så att annan personal sedan kan skapa underordnade planer i hierarkin. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 377).

2. I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
3. Den kontoansvariga anger affärsplanens detaljer, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara att göra ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 381).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter.

Scenario för hantering av planer för kontakter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I scenariot är en kontoansvarig person ansvarig för hanteringen av planerna för kontakter, oberoende av kontaktens relation till ett konto. Kontakten kan till exempel vara en viktig opinionsbildare, en konsult eller forskare vars inflytande sträcker sig utanför de berörda kontona.

Den kontoansvariga eller branschsamordnaren utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för en kontakt:

1. Den kontoansvariga skapar en affärsplan för varje kontakt före planeringsperioden. I planen fastställs de övergripande målen för kontakten under perioden. Det finns också en årsplan och tillhörande kvartalsplaner som är särskilt praktiska för viktiga kontakter.

   Målrelaterade fält är troligen kvalitativa mål i stället för intäktsmål. Normalt finns det inga hierarkier som liknar kontoplanshierarkierna som motsvarar det övergripande kontot, rörelseenheter och så vidare. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 377).
2. I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
3. Den kontoansvariga anger målsättningarna. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal akademiska resultat. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 381).
4. Allteftersom affärsmöjligheter uppstår (exempelvis en möjlighet att hålla en föreläsning eller stödja forskning) lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 309).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som uttryckligen är kopplade till en kontakt och konton.
- Visa alla målsättningar som gäller för alla kontakter.

- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot ansvarar en kontoansvarig för hanteringen av affärsplaner som fokuserar på planer, målsättningar och produkter. Planerna kan tillämpas på en bred grupp av konton. För en strategisk produktlansering skapar till exempel försäljnings- eller marknadsföringsledningen affärsplaner och målsättningar som ska gälla för alla konton (eller en relevant deluppsättning), oavsett de specifika detaljerna i de enskilda kontoplanerna.

Försäljningsledningen eller marknadsföringsledningen - med försäljningsledningens godkännande - utför vanligtvis följande uppgifter under hanteringen av planen. Hur de hanterar planen beror på hur deras organisation implementerar åtkomstkontroller.

1. I början av den årliga och de kvartalsvisa planeringsperioderna skapar marknadsföringschefen affärsplanerna för en del produktmarknadsföringsinitiativ. Även om marknadsföringsorganisationen kan ha ett separat system för omfattande produktaffärsplanering används det i det här scenariot för initiativ av hög prioritet som kräver särskild uppmärksamhet från säljteamet. I affärsplanerna fastställs kvantitets- och kvalitetsmålen på den högsta nivån för den associerade perioden. Det kan finnas en årlig plan och underordnade kvartalsvisa planer. Nyckelmåtten för affärsplanerna omfattar normalt intäkt. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i Affärsplaner (på sidan 377).
2. Marknadsföringschefen kan ändra affärsplanernas status från Utkast till Skickad. Ansvariga personer granskar, redigerar och godkänner planerna genom att ändra deras status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut ändrar marknadsföringschefen planens status till Utgången för att hålla antalet inaktiva planer nere.
3. Marknadsföringschefen lägger till fler detaljer i planen, så kallade målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen, till exempel att aktivera varuprover eller utföra aktiviteter: ringa särskilda samtal, avlägga besök och så vidare. Marknadsföringschefen kan associera aktiviteterna med affärsplanen eller målsättningarna. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 381).
4. Marknadsföringschefen använder planen eller målsättningen för en grupp av konton. Planen kan användas för alla konton eller en deluppsättning av konton som är relevanta för en viss produkt. Marknadsföringschefen kopplar affärsplanen eller målsättningen till alla relevanta konton. Den kontoansvariga utför och utvärderar affärsplanen eller målsättningen.
5. Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger konto- eller marknadsföringschefen in dem och associerar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 309).

Under planeringsaktiviteterna kan konto- eller marknadsföringschefen göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Affärsplaner

Använd sidorna för affärsplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsplaner för konton, kontakter och produkter. En *affärsplan* gör att säljorganisationer kan sätta upp strategiska mål (till exempel intäktsmål) och även åtgärdsplaner, i form av målsättningar, aktiviteter och affärsmöjligheter, som leder fram till målen.

Du kan använda affärsplaner på flera olika sätt för att kunna hantera företagsspecifika planeringsprocesser. Du kan till exempel skapa planer för enskilda konton (på exempelvis huvudkontors- eller distriktsnivå) eller för ett antal konton (exempelvis alla konton i en säljarens distrikt). Du kan skapa planer för kontakter oberoende av hur kontakterna är kopplade till kontona. Det är praktiskt när du hanterar relationer med viktiga opinionsbildare som har inflytande på en hel bransch och inte bara ett företag (exempelvis en inflytelserik forskare). Det går också att skapa planer för produkter när du till exempel vill planera lanseringen av en ny produkter som ska säljas till flera konton. För alla typer av affärsplaner kan planeringen vara kort- eller långvarig. Typen av affärsplan baseras på företagsdefinierade planeringsperioder, vanligtvis månader, kvartal och år.

Användarna kan ordna affärsplanerna i hierarkier. En affärsplan kan ha flera underordnade planer. Det kan också finnas flera målsättningar kopplade till en plan (mer information om målsättningar finns i Målsättningar (på sidan 381)). En affärsplan sätter upp strategiska mål på hög nivå, till exempel intäktsmål. En målsättning sätter upp taktiska mål, till exempel ett visst antal säljbesök eller förskrivningar på en klinik.

Med hjälp av affärsplaner kan du integrera hanteringen av kundrelationer med affärsplaneringsuppgifter, arbetsflöden och leveranser under planeringscykeln. En affärsplan stöder försäljningen till konton och hanteringen av försäljningen genom att stödja hanteringen av kontoplaner. En affärsplan består av allmän planinformation och innehåller målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter. Planinformationen är också kopplad till konton eftersom en affärsplan kan skapas för ett konto, till exempel ett överordnat konto i en grupp, och användas till ett antal konton i en grupp.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka affärsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Affärsplan vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för affärsplaner

Hemsidan för affärsplaner är utgångspunkten för hanteringen av affärsplaner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för affärsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsplan

Du kan skapa en ny affärsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för affärsplaner (på sidan 379).

Arbeta med listor för affärsplaner

I sektionen för affärsplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsplaner.

Lista över affärsplaner	Filter
Alla affärsplaner	Alla affärsplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade affärsplaner	Alla affärsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade affärsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsplaner visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsplaner:

- Nyligen skapade affärsplaner
- Nyligen ändrade affärsplaner
- Mina nyligen skapade affärsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsplaner.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för affärsplaner. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- Affärsplaner (på sidan 377)
- Fält för affärsplaner (på sidan 379)
- Hantera affärsplaner (på sidan 378)

Hantera affärsplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar affärsplaner finns i:

- Länka poster till affärsplaner (på sidan 379)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Använda bedömningsskript (på sidan 168)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från

standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med affärsplanssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- Affärsplaner (på sidan 377)
- Arbeta med hemsidan för affärsplaner (på sidan 377)
- Fält för affärsplaner (på sidan 379)

Länka poster till affärsplaner

Du kan länka ytterligare poster till affärsplanen genom att lägga till sektioner på detaljsidan för affärsplanens post:

- Plankonton
- Plankontakter
- Affärsplaner
- Målsättningar
- Plan, affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Obs! En viss affärsplan kan relatera till flera artiklar i alla ovanstående enheter. De enheter som börjar med ordet *Plan,* är speciella enheter som tillåter många-till-många-relationer. En affärsplan, målsättning eller aktivitet kan bara relatera till en överordnad affärsplan. Men ett plankonto, en plankontakt eller en plan för affärsmöjlighet kan ha flera överordnade affärsplaner. Med flera affärsplaner får man den flexibilitet som krävs när enheterna ska relateras till affärsplaner.

Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

Så här länkar du poster till en affärsplan

1. På detaljsidan för affärsplan klickar du på knappen Redigera layout.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Fält för affärsplaner

Använd redigeringssidan för affärsplan när du vill lägga till en affärsplan eller uppdatera detaljer för en befintlig affärsplan. På redigeringssidan för affärsplan visas en fullständig uppsättning fält för en affärsplan.

Tips! Du kan också redigera affärsplaner på listsidan för affärsplan och detaljsidan för affärsplan. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för affärsplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för plan	
Plan	Namnet på affärsplanen. (Obligatorisk.)
Period	Anger perioden inom vilken affärsplanen ska slutföras. En planeringsperiod följer definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören. En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar (på sidan 1163). **Obs!** Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.
Typ	Typen av affärsplan. Välj tillämplig typ av affärsplan i listrutan. Exempel på plantyper är: Konto, Lokal, Regional, Nationell, Marknadssegment, Åtagande eller Märke. (Obligatorisk.)
Status	Affärsplanens status. Välj aktuell status för affärsplanen i listrutan. Exempel på planstatusvärden är: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. (Obligatorisk.)
Ägare	Ägaren av affärsplansposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Beskrivning	Beskrivningen av affärsplanen.
Produktnamn	Namnet på produkten som är associerad med planen. Klicka på sökikonen och välj en produkt.
Planintäkt	Den förväntade intäkten som är associerad med planen.
Valuta	Valutan för eventuella monetära belopp i planen.

Fält	Beskrivning
Växlingsdatum	Relevant datum för konvertering av eventuella intäktsbelopp i lokal valuta till valutor som huvudkontoret använder.
Konto	Kontot som är associerat med den här affärsplanen. Klicka på sökikonen om du vill välja ett konto. Det här fältet kan användas om relationen en-till-en finns mellan affärsplanen och ett specifikt konto. Om mer än ett konto har associerats med affärsplanen ska du använda snittenheten Plankonton för att utforma relationen. **Obs!** Kontofältet inte tillgänglig som standard. Kontakta din företagsadministratör om du vill lägga till det här fältet i detaljsidan för affärsplanen.
Analys av styrkor, svagheter, möjligheter och hot	
Styrkor	Styrkor ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Svagheter	Svagheter ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Affärsmöjligheter	Potentiella affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Hot	Potentiella hot som kan begränsa affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Obs! Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Eventuellt är de inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta administratören om dessa fält inte är tillgängliga.	
Ägare, partnerkonto	Namnet på partnerkontot som ägaren till affärsplanen tillhör.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnerkontot som affärsplanen skapades från.
Huvudpartnerkonto	Namnet på partnerkontot som har huvudansvaret för genomförandet av affärsplanen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- Affärsplaner (på sidan 377)
- Arbeta med hemsidan för affärsplaner (på sidan 377)
- Hantera affärsplaner (på sidan 378)

Målsättningar

Skapa, uppdatera och bevaka målsättningarna för en affärsplan på målsättningssidorna.

En *målsättning* är ett taktiskt mål som du vill uppnå för att kunna nå ett strategiskt mål på en högre nivå i en affärsplan. Vanligtvis skapar du en målsättning som är kopplad till en affärsplan. I en affärsplan kan du till exempel sätta upp ett övergripande intäktsmål för ett konto, medan du i en målsättning etablerar ett taktiskt mål, till exempel att visst antal säljbesök eller nya recept på en klinik. Målsättningarna ligger på en nivå mellan affärsplanens strategiska mål och detaljmål på låg nivå som aktiviteter (enskilda säljbesök och säljsamtal) och affärsmöjligheter (enskilda affärer).

En målsättning behöver inte ingå i en affärsplan. Det går att använda målsättningarna på olika sätt i olika företag. På samma sätt som affärsplaner kan du använda målsättningar till konton, kontakter och produkter. En målsättning kan ha flera underordnade målsättningar. Det går att sätta upp både långsiktiga och kortsiktiga målsättningar. Tidsperioderna baseras på företagets planeringsperioder som vanligtvis är månader, kvartal eller år. Målsättningar är inte lika flexibla som affärsplaner. En affärsplan kan innefatta flera konton och kontakter, medan en målsättning bara kan innefatta ett konto och en kontakt. En affärsmöjlighet kan dessutom vara kopplad till flera affärsplaner, men bara till en målsättning.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka målsättningar i ditt ansvarsområde kan fliken Målsättning vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för målsättningar

Hemsidan för målsättningar är utgångspunkten för hanteringen av målsättningsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för mål. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en målsättning

Du kan skapa en ny målsättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade målsättningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för målsättningar (på sidan 384).

Arbeta med målsättningslistor

I sektionen för målsättningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för målsättningar.

Målsättningslista	Filter
Alla målsättningar	Alla målsättningar du kan visa, oavsett vem målsättningen tillhör.
Nyligen ändrade målsättningar	Alla målsättningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade målsättningar

I sektionen för nyligen ändrade målsättningar visas de målsättningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för målsättningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade målsättningar
- Nyligen ändrade målsättningar
- Mina nyligen skapade målsättningar
- Mina nyligen ändrade målsättningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för målsättningar).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för målsättningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för målsättningar.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för målsättningar. Klicka sedan på Spara.

Hantera målsättningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar målsättningar finns i:

- Länka poster till målsättningar (på sidan 384)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Använda bedömningsskript (på sidan 168)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med målsättningssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- Målsättningar (på sidan 381)
- Arbeta med hemsidan för målsättningar (på sidan 382)
- Fält för målsättningar (på sidan 384)

Länka poster till målsättningar

Du kan också länka följande poster till en målsättning genom att lägga till sektioner på detaljsidan för målsättningsposten:

- Målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

Så här länkar du poster till en målsättning

1. Klicka på Redigera layout på detaljsidan för målsättning.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Fält för målsättningar

På redigeringssidan för målsättning kan du lägga till en målsättning eller uppdatera detaljer för en befintlig målsättning. På sidan redigeringssidan för målsättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en målsättning.

Tips! Du kan också redigera målsättningar på listsidan för målsättning och detaljsidan för målsättning. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av målsättningsfälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för målsättning	
Målsättning	Namnet på målsättningen. (Obligatorisk.)
Plan	Den överordnade affärsplanen som är associerad med målsättningen. Välj affärsplan med sökikonen.
Typ	Det allmänna syftet med målsättningen. Detta kan till exempel vara: Medvetenhet, Utbildning, Relation, Anskaffning av nytt konto, Öka kontogenomträngande, Produktprov, Specialincitament, Kontoretention och Konkurrerande svar. Välj typ i listrutan. (Obligatorisk.)
Status	Målsättningens aktuella status. Detta kan till exempel vara: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. Välj status i listrutan. (Obligatorisk.)

Fält	Beskrivning
Konto	Kontot som är associerat med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontot.
Kontaktperson	Kontakten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontakten.
Produktnamn	Produkten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj produkten.
Period	En period anger tidsramen inom vilken en målsättning ska slutföras. En periodmålsättning fastställs med hjälp av definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören. (Obligatorisk.) En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar (på sidan 1163). **Obs!** Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.
Målinformation	
Intäktsmålsättning	Intäktsmålet för målsättningen, till exempel 1 000 000.
Valuta	Valutan för intäkten (till exempel USD eller EURO). Klicka på valutaikonen och välj valutan.
Växlingsdatum	Relevant datum för konvertering av lokal intäkt till valutor som huvudkontoret använder.
Målgrupp	Målgruppen eller organisationen för målsättningen, till exempel specialister i kardiologi.
Målsättning	Målsättningens mål eller resultat, uttryckt i målsättningsenheter, till exempel 1 000 för 1 000 klientbesök.
Målsättningsenheter	Enheten som målsättningen uttrycks i, till exempel Försäljningsenheter, Antal samtal, dollar ($) och så vidare. Klicka på listrutan och välj målsättningsenheten.
Mer information	
Beskrivning	Beskrivningen av målsättningen.

Fält	Beskrivning
Ägare	Målsättningspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- Målsättningar (på sidan 381)
- Arbeta med hemsidan för målsättningar (på sidan 382)
- Hantera målsättningar (på sidan 383)

Plankonton

Använd sidorna för plankonton för att skapa, uppdatera och bevaka plankonton som är associerade med affärsplaner. Ett *plankonto* mappar konton och affärsplaner. Med andra ord använder du plankonton för att associera konton med affärsplaner. Med ett plankonto kan ett konto ha flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljpersonal och en för specialsäljare). En affärsplan täcker däremot flera konton (till exempel alla konton i ett distrikt).

Eventuellt kan vissa användare inte interagera direkt med posttypen Plankonto. Istället associerar de konton med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller detaljsidan för konto. Vissa användare föredrar att arbeta direkt med posttypen Plankonto.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka affärsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Plankonto vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för plankonto

Hemsidan för plankonto är utgångspunkten för hanteringen av plankonton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett plankonto

Du kan skapa ett nytt plankonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade plankonton. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Plankontofält (på sidan 388).

Arbeta med listor för plankonton

I sektionen för plankontolistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankonton.

Plankontolista	Filter
Alla plankonton	Alla plankonton du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankonton	Alla plankonton med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade plankonton

I sektionen Nyligen ändrade plankonton visas de plankonton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för plankonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade plankonton
- Nyligen ändrade plankonton
- Mina nyligen skapade plankonton
- Mina nyligen ändrade plankonton
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankonton).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankonton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankonton.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för plankonton. Klicka sedan på Spara.

Hantera plankonton

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankonton måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål

- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- Plankonton (på sidan 386)
- Arbeta med hemsidan för plankonto (på sidan 386)
- Plankontofält (på sidan 388)

Plankontofält

Använd redigeringssidan för plankonton när du vill lägga till plankonto eller uppdatera ett plankonto.

Tips! Du kan också redigera plankonton på list- eller detaljsidan för plankonton. Mer information om uppdatering av poster finns i {3}Uppdatera postdetaljer{4}.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller mer information om några av plankontofälten.

Fält	Beskrivning
Information om plankonto	
Konto	Oracle CRM On Demand-kontot som har kopplats till denna plankontopost. Välj det kopplade kontot genom att klicka på sökikonen. (Obligatorisk.) Mer information om kontofält finns i Kontofält (på sidan 284).
Primärt plankonto	Markera den här kryssrutan när du vill ange vilket konto (om något alls) som ska vara det primära kontot.
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontopost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatorisk.)
Konto: Plats	Information om platsen som hämtas från platsfältet i kontoposten. Fältet anger typen av anläggning, till exempel Huvudkontor. (Skrivskyddat.)
Konto: Prioritet	Prioritetsinformationen som hämtas från fältet Prioritet i kontoposten. Fältet anger kontots prioritet, till exempel Hög, Medel eller Låg. (Skrivskyddat.)
Konto: Kontotyp	Information om kontotypen som hämtas från fältet Kontotyp i kontoposten. Fältet anger relationen mellan kontot och ditt företag, till exempel Prospekt, Kund, Partner eller Konkurrent. (Skrivskyddat.)
Konto: Referens	Referensinformationen från kryssrutan Referens i kontoposten. Fältet anger om det går att använda kontot som referens för potentiella kunder och säljare. (Skrivskyddat.)

Fält	Beskrivning
Konto: Ägare	Ägarinformationen som hämtas från fältet Ägare i kontoposten. Fältet kontoägarens alias. (Skrivskyddat.)

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- Plankonton (på sidan 386)
- Arbeta med hemsidan för plankonto (på sidan 386)
- Hantera plankonton (på sidan 387)

Plankontakter

Använd sidorna för plankontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter som är associerade med affärsplaner. En *plankontakt* är en post som gör att du kan associera kontakter med affärsplaner, så att varje kontakt kan ha flera affärsplaner. Du kan till exempel ha en plankontakt för allmän säljpersonal och en för specialsäljare. Samtidigt kan en plankontakt låta en affärsplan täcka flera kontakter, till exempel alla kontakter i ett distrikt.

Vissa användare kanske inte interagerar direkt med posttypen för plankontakter, utan associerar kontakter med affärsplaner från detaljsidan för affärsplaner eller från detaljsidan för kontakter. Andra användare kanske föredrar att arbeta direkt med posttypen för plankontakter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera åtkomst till affärsplaneringen för att du ska kunna använda sidorna för plankontakter.

Arbeta med hemsidan för plankontakter

Hemsidan för plankontakter är utgångspunkten för hanteringen av plankontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en plankontakt

Du kan skapa en ny plankontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade plankontakter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för plankontakter (på sidan 391).

Arbeta med listor för plankontakter

I sektionen för plankontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankontakter.

Plankontaktlista	Filter
Alla plankontakter	Alla plankontakter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankontakter	Alla plankontakter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade plankontakter

I sektionen Nyligen ändrade plankontakter visas de plankontakter som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för plankontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för plankontakter:

- Nyligen skapade plankontakter
- Nyligen ändrade plankontakter
- Mina nyligen skapade plankontakter
- Mina nyligen ändrade plankontakter
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankontakter).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankontakter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankontakter.
2. På sidan för hemsideslayouten för plankontakter klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

Hantera plankontakter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar plankontakter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankontakter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt

- Affärsmöjlighetsplan

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- Plankontakter (på sidan 389)
- Arbeta med hemsidan för plankontakter (på sidan 389)
- Fält för plankontakter (på sidan 391)

Fält för plankontakter

Använd redigeringssidan för plankontakter för att lägga till en plankontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig plankontakt. På redigeringssidan för plankontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en plankontakt.

Tips! Du kan också redigera plankontakter på list- eller detaljsidan för plankontakter. Mer information om uppdatering av poster finns i {3}Uppdatera postdetaljer{4}.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för plankontakt.

Fält	Beskrivning
Information om huvudplankontakt	
Kontakt	Oracle CRM On Demand-kontakten som har kopplats till den här plankontaktposten. Välj den kopplade kontakten genom att klicka på sökikonen. (Obligatorisk.) Mer information om kontaktfält finns i Kontaktfält (på sidan 305).
Primär plankontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här kontakten är affärsplanens huvudkontakt.
Kontakt: Förnamn	Informationen från fältet Förnamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Efternamn	Informationen från fältet Efternamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Konto	Det konto som är associerat med kontakten. (Skrivskyddat.)
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontaktpost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatorisk.)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- Plankontakter (på sidan 389)
- Arbeta med hemsidan för plankontakter (på sidan 389)
- Hantera plankontakter (på sidan 390)

Plan, affärsmöjligheter

Använd sidorna för affärsmöjlighetsplaner för att skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter som är associerade med en affärsplan. En *plan för affärsmöjlighet* associerar affärsmöjligheter med affärsplaner, så att en affärsmöjlighet kan associeras med flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljpersonal och en för specialsäljare). En affärsplan kan relatera till flera affärsmöjligheter på samma gång.

Vissa användare kanske inte interagerar direkt med posttypen för affärsmöjlighetsplaner, utan associerar affärsmöjligheter med affärsplaner från detaljsidan för affärsplaner eller från detaljsidan för affärsmöjligheter. Andra användare kanske föredrar att arbeta direkt med posttypen för affärsmöjlighetsplaner.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka planer för affärsmöjligheter i ditt ansvarsområde kan fliken Plan, affärsmöjlighet vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjlighetsplan är utgångspunkten för hanteringen av planer för affärsmöjligheter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsmöjlighetsplan

Du kan skapa en affärsmöjlighetsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för planer för affärsmöjligheter (på sidan 394).

Arbeta med listor över affärsmöjlighetsplaner

I sektionen för listor över affärsmöjlighetsplaner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjlighetsplaner.

Lista över affärsmöjlighetsplaner	Filter
Alla affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner du kan visa, oavsett vem planen tillhör.
Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner visas de affärsmöjlighetsplaner som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner:

- Nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner.
2. Klicka på pilarna om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Klicka på Spara.

Hantera planer för affärsmöjligheter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar planer för affärsmöjligheter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plan, affärsmöjligheter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- Plan, affärsmöjligheter (på sidan 392)
- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter (på sidan 392)
- Fält för planer för affärsmöjligheter (på sidan 394)

Fält för planer för affärsmöjligheter

Använd redigeringssidan för plan för affärsmöjlighet när du vill lägga till en ny plan för affärsmöjlighet eller uppdatera en befintlig.

Tips! Du kan också redigera planer för affärsmöjligheter på list- eller detaljsidan för planer för affärsmöjligheter. Mer information om uppdatering av poster finns i {3}Uppdatera postdetaljer{4}.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för planer för affärsmöjligheter.

Fält	Beskrivning
Plan, information om affärsmöjlighet	
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna post för affärsmöjlighetsplan. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatorisk.) Mer information om affärsplaner finns i Affärsplaner (på sidan 377).
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand som har associerats med den här posten för affärsmöjlighetsplaner. Välj den kopplade affärsmöjligheten genom att klicka på sökikonen. (Obligatorisk.) Mer information om affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 309).
Affärsmöjlighet: Konto	Det konto som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Avslutsdatum	Det förväntade avslutsdatum som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Ägare	Informationen från fältet Ägare i affärsmöjlighetsposten. Ägaren är den person som har affärsmöjligheten har tilldelats. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Intäkt	Den potentiella intäkt som är kopplad till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- Plan, affärsmöjligheter (på sidan 392)
- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter (på sidan 392)
- Hantera planer för affärsmöjligheter (på sidan 393)

6 Serviceärenden och lösningar

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för information om kundtjänst:

- **Serviceärenden.** Använd de här sidorna om du vill hantera serviceärenden från kunder om produkter eller tjänster.
- **Lösningar.** Använd de här sidorna om du vill spara svar på vanliga frågor eller serviceärenden.

Hantera serviceärenden

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

1. Skapa ett serviceärende (finns Skapa ett serviceärende på sidan 395).
2. Arbeta med ett serviceärende (på sidan 395).
3. Lösa ett serviceärende (på sidan 395).
4. Stänga ett serviceärende (på sidan 396).

Serviceärenden kan härröra från inkommande samtal från kunder.

Skapa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att skapa ett serviceärende:

1. Kontrollera kundinformationen och registrera servicefrågor.
2. Använd serviceskript för att tillämpa företagsprocedurerna konsekvent, till exempel att identifiera problem och trappa upp frågor.

   Mer information om skript finns i Använda skript för serviceärenden (på sidan 399).
3. Tilldela serviceärenden till servicerepresentanter. Se Tilldela serviceärenden (på sidan 399).

Arbeta med ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att arbeta med ett serviceärende:

1. Logga uppföljningssamtalen.
2. Logga uppgifterna.
3. Logga anteckningar så att alla åtgärder som vidtagits för att hjälpa kunden registreras.

Mer information om hur du lägger till aktiviteter i serviceärenden finns i Skapa aktiviteter (på sidan 199) och Aktivitetsfält (på sidan 229).

Lösa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att lösa ett serviceärende:

1. Sök i lösningsbiblioteket efter information som hjälper dig att lösa kundens begäran. Se Granska lösningar (på sidan 408).

2 Länka lösningarna till serviceärendet och värdera hur användbara de är, så att biblioteket hela tiden övervakas och förbättras. Se Bedöma lösningar (finns Betygsätta lösningar på sidan 408).
3 Använd fördefinierade eller anpassade rapporter för att identifiera problemen. Se Köra analyser (på sidan 789).
4 Vidta omedelbara åtgärder för att lösa dem. Om du inte hittar någon lösning lägger du till en ny i biblioteket. Se Hantera lösningar (på sidan 407).

Stänga ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att avsluta serviceärenden:

1 Registrera de avslutande aktiviteterna.
2 Stäng serviceärendet när det har lösts. Mer information finns i Avsluta lösta serviceärenden (på sidan 400).

Serviceärenden

Använd sidorna för serviceärenden för att registrera, bevaka och ta hand om kundförfrågningar om information eller hjälp. Ett *serviceärende* innehåller all relevant, detaljerad information om en viss serviceaktivitet. Du kan också använda servicebegäran för att registrera ytterligare information, till exempel lösningar eller aktiviteter som krävs för att lösa serviceärendet. Kundtjänstrepresentanterna har tillgång till all information om serviceärenden på en plats. För att säkerställa att en serviceärendepost omfattar alla serviceaktiviteter bevakas ändringar av poster via en verifikationskedja. Information om hur du hanterar serviceärenden finns i Hantera serviceärenden (på sidan 395).

Arbeta med hemsidan för serviceärenden

Hemsidan för serviceärenden är utgångspunkten för hanteringen av serviceärenden.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett serviceärende

Du kan skapa en serviceärendepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina öppna serviceärenden. Mer information om serviceärenden finns i Tilldela serviceärenden (på sidan 399) och Serviceärende, fält (finns Fält för serviceärende på sidan 401).

Arbeta med serviceärendelistor

I sektionen Listor över serviceärenden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för serviceärenden.

Lista över serviceärenden	Filter
Alla serviceärenden	ingen
Alla stängda serviceärenden	Status = Stängd
Alla eskalerade serviceärenden	Status = Öppen – eskalerad
Alla öppna serviceärenden	Status = Öppen, status = Öppen - eskalerad

Lista över serviceärenden	Filter
Alla nyligen skapade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter skapandedatum
Alla nyligen ändrade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter ändringsdatum
Mina öppna serviceärenden	Status = Öppet (visar poster med ditt användarnamn i fältet Ägare)
Mina serviceärenden	Serviceärenden med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa öppna serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden visas en lista över dina öppna serviceärenden, i den ordning de skapats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Visa uppgifter om serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden, relaterade uppgifter visas öppna uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och prioritet. Följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Prioritet.** Den prioritet som du eller din chef har angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

  Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Serviceärende.** Det nummer som serviceärendet tilldelas i systemet.

Klicka på Visa fullständig lista när du vill visa hela listan över uppgifter som rör serviceärenden.

Visa rapporter över öppna serviceärenden

I sektionen Analys av öppna serviceärenden visas serviceärenderapporter per källa, produktområde, användarnamn eller prioritet. Du kan klicka på ett diagramområde eller en tabellpost om du vill visa detaljerna och fastställa vad som måste göras för att lösa problem i dag. Du kan även byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Du kan till exempel:

- Använd den här analysen om du vill hålla dig informerad om öppna och upptrappade serviceärenden.
- Filtrera per Produktområde om du vill visa vilka områden som genererar flest samtal.
- Filtrera per Användarnamn om du vill se hur arbetsbelastningen är fördelad inom teamet.
- Filtrera per Prioritet om du vill visa nivån för servicefrågor som rapporteras.

Om du vill få åtkomst till andra typer av serviceanalyser går du till fliken Analys.

Lägga till sektioner på din hemsida för serviceärenden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för serviceärenden:

- Serviceärende, relaterade uppgifter
- Mina aktuella uppgifter som är relaterade till serviceärenden (uppgifter som förfaller i dag)
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för serviceärenden).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för serviceärenden.

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Serviceärenden.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan Serviceärende om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera serviceärenden

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

- Tilldela serviceärenden (på sidan 399)
- Använda skript för serviceärenden (på sidan 399)
- Lägga till lösningar i serviceärenden (på sidan 400)
- Trappa upp serviceärenden (på sidan 400)
- Avsluta lösta serviceärenden (på sidan 400)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 417)

Tilldela serviceärenden

När du skapar ett serviceärende är ägarfältet tomt. Du kan antingen tilldela ägaren manuellt eller, om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Serviceärenden är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan serviceärendet tilldelas automatiskt till en ägare när begäran sparas första gången. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Obs! Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Om posten tilldelats en primär anpassad bok innan tilldelningshanteraren omfördelar posten till en ägare, tar tilldelningshanteraren bort den primära boken från posten. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Om du konfigurerar en posttyp i bokläge rekommenderar vi att du inaktiverar alla regelgrupper för den posttypen.

Om ett serviceärende redan har blivit tilldelat och din åtkomstnivå tillåter dig att göra det, kan du omtilldela ärendet genom att ändra ägarnamnet eller den primära, anpassade boken på begäran. Om ditt företag använder tilldelningshanteraren och posttypen Serviceärenden är konfigurerad för användarläget eller blandat läge av postägarskap, så kan du dessutom omfördela ett serviceärende till en ny ägare på ett av följande sätt:

- Markera kryssrutan Omtilldela ägare på ärendet.
- Radera ägarnamnet eller den primära, anpassade boken från ärendet.

När du markerar kryssrutan Omtilldela ägare eller raderar ägaren eller den primära anpassade bokens namn bearbetar tilldelningshanteraren serviceärendet på nytt och tilldelar det till en ägare utifrån de regler som ditt företag satt upp.

Obs! Om ett serviceärende har statusen Stängd ignoreras det av Tilldelningshanteraren och omfördelas därmed inte. Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror också på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Så här tilldelar du ett serviceärende manuellt

1. Välj det serviceärende du vill tilldela.

   Instruktioner för hur du söker serviceärenden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på sidan Serviceärendedetaljer.
3. På sidan Redigera serviceärende placerar du markören i fältet Ägare eller Bok och klickar på sökikonen och väljer sedan en ny ägare eller bok i sökningsfönstret.
4. Spara ändringarna.

Använda skript för serviceärenden

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att samla ihop information om serviceärenden (samtalsskript) eller utvärdera kundnöjdheten (Undersökningar av kundnöjdhet). Ett bedömningsskript består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i Om bedömningsskript (på sidan 1870).

Så här använder du ett skript för serviceärenden

1. Välj serviceärendet.

   Information om hur du väljer serviceärenden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för serviceärendet rullar du ned till sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet och klickar sedan på Lägg till.

Obs! Om inte sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökning av kundnöjdhet visas, klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till lämplig sektion i sidlayouten. Dessa sektioner går endast att lägga till på din sida om företagsadministratören har konfigurerat dem.

3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

4 I något av fönstren Samtalsskript eller Undersökning av kundnöjdhet väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Sidan Serviceärende, detalj visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Lägga till lösningar i serviceärenden

Du kan lägga till en befintlig lösning i dina serviceärenden. Mer information om lösningar hittar du i Lösningar (på sidan 404)

Så här lägger du till en lösning för ett serviceärende

1 Välj serviceärendet.

Information om hur du väljer serviceärenden finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Bläddra till lösningssektionen på sidan Serviceärende, detaljer. Klicka sedan på Lägg till.

En lista över godkända och publicerade lösningar visas.

3 Om du vill begränsa antalet lösningar som ska visas använder du filtreringsalternativen för att söka på nyckelord eller lösnings-id.

4 Klicka på Förhandsgranska för att visa lösningsdetaljerna och kontrollera så att kundens angelägenheter tas om hand.

5 Klicka på länken Välj bredvid de lösningar som du vill lägga till i ditt serviceärende, och klicka därefter på OK.

6 Ändra serviceärendets status till Avvaktande tills du fått bekräftat av kunden att problemet är löst. Så här gör du:

   a Klicka i statusfältet på sidan Serviceärende, detaljer. Välj sedan statusen Avvaktande i listrutan.

   b Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Trappa upp serviceärenden

Du kan trappa upp ett serviceärende så att det visas som brådskande.

Så här trappar du upp serviceärenden:

1 På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill trappa upp.

2 Välj Öppen - upptrappad från listrutan i fältet.

3 Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Företags policy styr vilka åtgärder som ska vidtas när ett serviceärende trappas upp. Företagsadministratören kan till exempel definiera en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande eller genererar en uppgift när ett serviceärende trappas upp.

Du kan skapa en filtrerad lista som innehåller alla upptrappade serviceärenden som du har åtkomst till.

Avsluta lösta serviceärenden

När du har besvarat kundens fråga kan du avsluta serviceärendet.

Innan du börjar: Visa sidan Serviceärende, detalj för att kontrollera att serviceärendet är klart genom att verifiera följande:

- Alla aktiviteter i serviceärendet har statusen Slutfört, vilket betyder att du har besvarat kundens ärende.
- Om företaget använder sig av lösningar är lösningen länkad till serviceärendeposten och talar om hur problemet löstes.

Så här avslutar du lösta serviceärenden:

1. På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill avsluta.
2. Välj Stängd från listrutan i fältet.
3. Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Fält för serviceärende

Använd sidan Serviceärende, redigera om du vill lägga till ett serviceärende eller uppdatera detaljer för ett befintligt serviceärende.

Tips! Du kan också redigera serviceärenden på sidan Serviceärenden, lista och sidan Serviceärende, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

På sidan Serviceärende, redigera visas en fullständig uppsättning fält för ett serviceärende, så som visas i följande tabell.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Kontaktinformation	
Ärendenr	Id för serviceärende. Systemgenererat.
Konto	Konto länkat till serviceärendet.
Kontakt	Kontakt länkat till serviceärendet.
Telefonnr, arbete	Arbetstelefonnummer för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
E-post	E-postadress för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
Adress	Adressen till kontakten eller kontot som serviceärendet utförs för. Du kan välja den här adressen från en lista med adresser för kontot eller kontakten som hör till serviceärendeposten.
Service, detaljerad information	
Område	Kategori för serviceärenden, t.ex. Produkt, Installation, Underhåll, Utbildning och Övrigt.

Fält	Beskrivning
Orsak	Orsak till serviceärendet, t.ex. Otydliga instruktioner, Användare behöver utbildning, Befintlig fråga, Ny fråga, Övrigt
Typ	Typ av serviceärende, t.ex. Fråga, Ärende, Förbättringsbegäran, Övrigt.
Källa	Hur serviceärendet tas emot, t.ex. Telefon, Webb, E-post, Fax.
Prioritet	Indikerar prioritet, t.ex. 1-SNARAST, 2-Högsta, 3-Medel, 4-Låg.
Status	Status för serviceärendet, t.ex. Öppen, Avvaktande, Stängd, Öppen - upptrappad, Annullerad. För en del filtrerade listor och rapporter används fältet Status för att avgöra vilka serviceärenden som ska inkluderas. **Obs!** Administratörer kan redigera urvalslistan för Status och lägga till nya värden eller uppdatera befintliga värden om deras roll har behörigheterna Anpassa applikation – redigera statusurvalslista för serviceärenden och Anpassa applikation. Information om hur du anpassar värden i urvalslistor finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258). **Varning!** Om fältet Status för ett serviceärende är inställt på Stängd eller Avbruten uppdaterar Oracle CRM On Demand automatiskt fältet Stängningstid för serviceärendet så att datumet och tiden då statusläget ändrades visas. Därför avråder vi starkt ditt företag från att inaktivera något av dessa värden i urvalslistan för Status för posttypen Serviceärende. Däremot kan du ändra visningsnamnet för värdet Stängd, eller värdet Avbruten, eller för båda värdena. Om ditt företag ändrar visningsnamnet för värdet Stängd uppdaterar Oracle CRM On Demand fältet Stängningstid för ett serviceärende när serviceärendets status ändras till värdet som ursprungligen benämndes Stängd. Om ditt företag ändrar visningsnamnet för värdet Avbruten uppdaterar Oracle CRM On Demand på motsvarande sätt fältet Stängningstid för ett serviceärende när serviceärendets status ändras till värdet som ursprungligen benämndes Avbruten.
Öppningstid	Datum och tid när serviceärendet skapades. Systemgenererat.
Stängningstid	Datum och tid då serviceärendets status ändrades till Stängd eller Avbruten. Systemgenererat. **Obs!** Din administratör kan ändra visningsnamnen för statusvärdena Stängd och Avbruten.
Ägare	Ägarens av serviceärendepostens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om

Fält	Beskrivning
	posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Omtilldela ägare	Anger att serviceärendet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av serviceärenden, medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren i Oracle CRM On Demand bearbetar serviceärendet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47). **Obs!** Om du markerar den här kryssrutan ändras namnet i fältet Ägare när du sparar posten. Men beroende på komplexiteten av ditt företags tilldelningsregler, antalet poster som ska tilldelas på nytt och den aktuella systembelastningen, kan det ta en stund för de uppgifterna som görs automatiskt att slutföras, t.ex. att skicka ett automatiskt e-postmeddelande.
Mer information	
Ämne	Sammanfattning av serviceärenden.
Beskrivning	Ytterligare information om serviceärendet. Begränsat till 16 350 tecken.
Fordon	Fordonets id-nummer (chassinr) om ett fordon har associerats med serviceärendet.

Oracle Social Engagement and Monitoring-fält

Om du använder Oracle Social Engagement and Monitoring kan administratören behöva lägga till vissa eller samtliga av följande fält på sidan Serviceärende. Mer information finns i Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411).

Fält	Beskrivning
Sociala medier	Id:t för ett ärendes sociala mediepost.
Socialt medium: Upphovslänk	URL:en till författarens profil på den sociala mediewebbplatsen.
Socialt medium: Webbforum	Namnet, t.ex. Facebook eller Twitter, för den sociala mediewebbplats där inlägget gjordes.
Socialt medium: Påverkandepoäng	Den påverkandepoäng som skickas av partnern.

Fält	Beskrivning
Socialt medium: Inläggsdata	Inläggsdata för det sociala mediet.
Socialt medium: Inläggslänk	URL:en till inlägget på det sociala mediet.
Socialt medium: Publiceringsdatum	Det datum då inlägget gjordes.
Socialt medium: Sentimentpoäng	Den sentimentpoäng som skickas av partnern.
Socialt medium: Ämne	Namnet på inläggets ämne som hämtas från inlägget.

Lösningar

Använd sidorna för lösningar för att skapa, uppdatera och bevaka lösningar. *Lösningar* innehåller information om hur du löser ett kundproblem. Genom att underhålla en kunskapsdatabas med lösningar kan de kundtjänstanställda nå en central kunskapsdatabas och använda den för att snabbt lösa kundproblem. Dessutom växer kunskapsdatabasen allteftersom användarna kommunicerar med kunderna och skapar nya lösningar.

Oracle CRM On Demand bevakar användningen av lösningar och låter användarna betygsätta dem. Informationen hjälper organisationerna att förbättra lösningarna som de erbjuder kunderna och att identifiera problem med produkter och tjänster. Om en lösning används ofta kan det betyda att det finns en produktdefekt. Ett dåligt betyg på en lösning kan betyda att lösningen måste förbättras.

Om att hantera lösningar

Det kan vara bra att använda en process som liknar den följande om du vill skapa och hantera en kunskapsbas med lösningar:

1. En företagsadministratör importerar dina befintliga lösningar till applikationen (valfritt).
2. Handläggare och andra experter lägger till utkastlösningar så att kunskapsbasen breddas med tiden.
3. Serviceansvariga granskar, godkänner och publicerar lösningar.
4. Handläggarna betygätter befintliga lösningar för att säkerställa att de bästa lösningarna visas överst.
5. Serviceansvariga övervakar kunskapsbasen med lösningar för att säkerställa att enbart giltig och aktuell information förekommer.

Metodtips för hantering av kunskapsbasen med lösningar

Ett välorganiserat och betygsatt lösningsbibliotek hjälper dig att konsekvent ge kunderna mer effektiv service. Här följer några metodtips för hur du konfigurerar och hanterar din kunskapsbas med lösningar.

1 – importera dina befintliga lösningar

Innan du importerar lösningar ska du jämföra informationen i dina befintliga lösningar med lösningsposten i Oracle CRM On Demand. Du kanske vill lägga till, byta namn på eller ta bort fält från posten för att matcha den information du vill importera.

Du kan använda mallen Anpassad fältinställning, som finns på sidan Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcentret för att hjälpa dig planera ändringar. Detta dokument hjälper dig att planera för och hålla koll på anpassade ändringar som du vill göra i applikationen.

2 – Lägga till utkastlösningar

Skapa riktlinjer för hur man skapar lösningsposter och kommunicerar dessa till alla som ska skapa utkastlösningar, till exempel handläggare, produkt- eller serviceexperter. Betona hur viktigt fältet Befattning är i en lösningspost. Detta är ett sökbart fält som visas i de flesta listor och i sökfönster för lösningar. Därför använder handläggarna det för att snabbt hitta rätt lösningar på frågor eller problem.

När en ny lösningspost skapas har den statusen Preliminär. Preliminära lösningar kan inte läggas till i serviceärendeposter och visas inte i sökfönstret för lösningar förrän de publicerats. Om en handläggare skapar ett serviceärende och anger en preliminär lösning under samtalet kan handläggaren lägga till den preliminära lösningen i serviceärendet, men den är inte tillgänglig för andra handläggare förrän den publicerats.

3 – Granska, godkänn och publicera lösningar

Godkännandeprocessen säkerställer att dina experter får möjlighet att granska alla lösningar innan de publiceras så att handläggarna kan använda dem. Fastställ riktlinjer för granskning och godkännande för att säkerställa att alla lösningar är giltiga, enkla att följa och användbara.

Du måste har en roll med behörigheten Publicera lösningar för att kunna ändra en lösningsstatus till godkänd och publicera lösningen. Mer information finns i Godkänna och publicera lösningar (på sidan 408).

4 – Betygsätta lösningar

Be handläggarna betygsätta lösningarna de använder och lägger till i sina serviceärenden. Detta kan de enkelt göra från sidan Lösningsdetalj genom att klicka på knappen Betygsätt lösning. Lösningarna betygsätts på skalan 1-5. Om lösningen var mycket effektiv ska den ges betyget 5. Om den var ineffektiv eller inte giltig ska den ges betyget 1.

Varje gång en lösning betygsätts omberäknas betyget och visas i spoten. När handläggarna betygsätter lösningar får du information som du kan använda för att övervaka kvaliteten på kunskapsbasen. Mer information finns i Betygsätta lösningar (på sidan 408).

5 – Övervaka lösningar

Övervaka regelbundet kunskapsbasen så att handläggarna har tillgång till de bästa och mest aktuella uppgifterna och anvisningarna. Här följer några rekommendationer:

- Utse en ägare för vissa områden eller typer av lösningar och ge varje ägare i uppdrag att regelbundet granska och uppdatera sina lösningar. Ägarna ska vara ansvariga för att lösningarna inom det egna området är korrekta och godkända.
- Med tiden kan dina lösningar bli inaktuella. Lösningar som rör produkter som inte längre stöds är bara ett exempel. Skapa en lösningslista för att identifiera dessa lösningar. Filtrera exempelvis lista per fältet Produkt. Använd sedan massuppdateringsfunktionen för att ta bort dem från de sökbara lösningarna.
- Ta inte bort en lösning om den inte är en dubblett. Ange istället statusen till Inaktuell. Inaktuella lösningar visas inte i listan när du söker efter en lösning som ska läggas till i ett serviceärende. Du kan dock fortfarande använda listorna på hemsidan för lösningar om du behöver få tillgång till dem.
- Granska alla lösningar som fått låga betyg. Du hittar dem genom att skapa en anpassad lista som visar alla publicerade lösningar med betyget 1 eller 2.
- Använd de förskapade lösningslistorna på hemsidan för lösningar när du vill granska lösningarna med bäst betyg och de mest aktiva lösningarna. På så sätt får du en uppfattning om eventuella områden där du eventuellt kan lägga till mer kunskap och utöka biblioteket.
- Analysera dina stängda serviceärenden med avseende på trender och identifiera problemområden där mer information bör läggas till i kunskapsbasen.

Arbeta med hemsidan för lösning

Hemsidan för lösning är utgångspunkten för hanteringen av lösningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för lösningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en lösningspost

Du kan skapa en lösningspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade lösningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Lösningsfält (finns Fält för lösningar på sidan 409).

Arbeta med lösningslistor

I sektionen för lösningslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lösningar.

Lista över lösningar	Filter
Godkända lösningar	Status = Godkänd
Publicerade lösningar	Publicerad = J
Nyligen skapade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter ändringsdatum
Lösningar, utkast (endast synlig för användare med behörigheten Publicera lösningar)	Status = Utkast
Högst värderade lösningarna	Högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer
Mest aktiva lösningarna	Ofta kopplade till serviceärenden
Alla lösningar	Alla lösningar, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Mina nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar du äger, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade lösningar

I sektionen Mina nyligen visade lösningar visas de lösningar som du visade senast.

Visa de mest aktiva lösningarna

I sektionen Mest aktiva lösningarna visas lösningar som ofta har kopplats till serviceärenden. För en serviceorganisation kan hög användning indikera inom vilka specifika områden kunderna får problem med

produkter och tjänster. Organisationen kan då möta detta behov genom att tillhandahålla mer information till servicerepresentanterna så att dessa kan hjälpa kunderna eller vända sig direkt till kunderna med mer information.

Visa de högst värderade lösningarna

Sektionen Högsta värderade lösningarna innehåller en lista över lösningarna med den högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer.

Lägga till sektioner på din hemsida för lösningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lösningar:

- Nyligen skapade lösningar
- Nyligen ändrade lösningar
- Mina nyligen skapade lösningar
- Mina nyligen ändrade lösningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapporter tillgängliga på din hemsida för lösningar.)

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för lösningar.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lösningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för lösningar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera lösningar

Använd följande processer för att hantera lösningar:

- Granska lösningar (på sidan 408)
- Godkänna och publicera lösningar (på sidan 408)
- Betygsätta lösningar (på sidan 408)
- Lägga till grupper i en lösning (på sidan 409)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Om du vill ändra status på en lösningspost eller publicera en lösning måste din användarroll ha behörigheten Publicera lösningar.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för lösningar (på sidan 409)
- Analys (på sidan 787)
- Importera data (på sidan 1832)

Granska lösningar

Du kan granska de mest aktiva lösningarna eller de högst rankade lösningarna. Du kan även granska den fullständiga informationen om en valfri lösningspost.

Så här granskar du de mest aktiva lösningarna:

1. Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
2. I sektionen Mest aktiva lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

Så här granskar du de högst värderade lösningarna:

1. Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
2. I sektionen Högst värderade lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

Så här granskar du information om en lösning:

1. Välj lösningen.
   Instruktioner för hur du väljer lösningar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för lösningar kan du granska lösningsposten.
   En beskrivning av fälten finns i Lösningsfält (finns Fält för lösningar på sidan 409).

Godkänna och publicera lösningar

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att publicera lösningar.

Du kan granska att lösningarna är korrekta och fullständiga. Sedan kan du godkänna utkast och publicera dem internt. Genom att publicera en lösning internt kan all kundtjänstpersonal använda och länka serviceärenden till den.

Så här godkänner och publicerar du en lösning:

1. Från hemsidan för lösningar klickar du på länken Lösningar - utkast.
2. Från listan med lösningar klickar du på önskad lösning och sedan på Redigera.
3. Från redigeringssidan för lösningar ändrar du statusen till Godkänd för att godkänna lösningen.
4. Du publicerar lösningen genom att markera kryssrutan Publicerad.
5. Spara posten.

Betygsätta lösningar

Du kan betygsätta hur effektiv en lösning är så många gånger du vill.

Så här bedömer du information om en lösning:

1. Välj lösningen.

   Instruktioner för hur du väljer lösning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. I namnlisten Lösningsdetaljer klickar du på knappen Gradera den här lösningen.
3. På sidan för Lösningsvärdering väljer du ett betyg mellan 1 och 5, där 5 är bäst, från listrutan.
4. Spara posten.

   Ett genomsnitt räknas ut för alla betyg som satts av enskilda användare för att avgöra vilka lösningar som ska visas i sektionen Högsta värderade lösningarna på hemsidan för lösningar.

Lägga till grupper i en lösning

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en lösning. När du lägger till en grupp i en lösning kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att posttypen Grupp visas som ett relaterat objekt på sidan för lösning. Mer information om att anpassa information om relaterad objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).

Så här lägger du till en grupp i en lösning

1. Öppna lösningen på listsidan för lösningar.
2. Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för lösningar.
3. Välj gruppen som du vill tilldela posten till i gruppväljaren och klicka på OK.

Mer information om grupper finns i Hantering av grupp (finns Book Management på sidan 1425).

Fält för lösningar

Använd sidan Lösning, redigera för att lägga till en lösning eller uppdatera information om en befintlig lösning. På sidan Lösning, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en lösning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Lösningsdetalj, information	
Lösnings-id	Id som är unikt för lösningen. Systemgenererat.
Titel	Lösningsrubrik. Detta fält är obligatoriskt och är begränsat till 100 tecken.
Status	Status för lösningen, t.ex. Utkast, Godkänd eller Inaktuell. Standardinställningen är Utkast. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Publicerad	Indikation på att lösningen är tillgänglig för internt bruk. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Lösningsvärdering	Betygsättning av lösningen från 1 till 5 (5 är bäst).
Mer information	

Fält	Beskrivning
Obs! Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är de inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om dessa fält inte är tillgängliga.	
Juridiskt godkännande	Anger att lösningen har godkänts juridiskt.
Marknadsföringsgodkännande	Anger att lösningen har godkänts för marknadsföring.
Flera filer – anläggning	Anger att lösningen består av flera digitala filer. En viss lösning kan bestå av separata filer för bilder, logotyper och andra komponenter som ingår i en större bild.
Sista giltighetsdatum	Innehållets sista förbrukningsdatum för användning i en anpassad innehållsleverans. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Publiceringsdatum	Efter detta datum kan innehållet användas i en anpassad innehållsleverans. Välj datumet med hjälp av kalenderikonen.
Verifieringsstatus	Anger om lösningen kan visas korrekt. När användare läser in multimedia eller bildfiler testar de filerna för att se om de kan visas korrekt och de ger verifieringsstatusen värdet Utförd. Värdena är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte.
Bilagetyp för PCD	Anger typen för den bifogade multimedie- eller bildfilen: ■ **Meddelande.** Innehållet passar till en presentation. ■ **Miniatyr.** Innehållet är en komprimerad version av en meddelandepost.
Relaterad miniatyrbild	Namnet på en annan lösningspost som ger en liten miniatyrversion av huvudmeddelandelösningen. Alla lösningar med typen Meddelande måste ha en matchande lösning med typen Miniatyr.
Distributionsmetod	Välj Publicera när du vill distribuera innehållet automatiskt till fjärranvändare. Distributionen baseras på användarnas behörigheter.
Obs! Fälten nedan är som standard tillgängliga i alla versioner av Oracle CRM On Demand.	
Frågor och svar	Vanliga frågor och svar som gäller lösningen.
Lösningsdetaljer	Ytterligare information om lösningen.

7 Sociala nätverk

I Oracle CRM On Demand kan du arbeta med sociala nätverkstjänster som Oracle Social Engagement and Monitoring så att du kan interagera med dina kunder via sociala medier.

Om Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring är ett fristående program som används för övervakning av inlägg om ditt företag på sociala mediewebbplatser så att du kan besvara kommentarer på ett lämpligt sätt. Om en Oracle Social Engagement and Monitoring-användare identifierar en kommentar som handlar om ett problem eller klagomål som måste behandlas via ett serviceärende i Oracle CRM On Demand kan användaren skicka information om kommentaren direkt från Oracle Social Engagement and Monitoring till Oracle CRM On Demand genom att klicka på Skicka till CRMOD. När informationen tas emot i Oracle CRM On Demand händer följande:

- I Oracle CRM On Demand skapas en social mediepost för ärendet med en URL till inlägget, namnet på inläggets författare och namnet på det sociala webbforum där inlägget publicerades.
- I Oracle CRM On Demand skapas en social profilpost (om det inte redan finns en sådan) för inläggets författare. Om det är möjligt sker en associering i Oracle CRM On Demand av den sociala profilen till en befintlig kontakt i Oracle CRM On Demand.
- I Oracle CRM On Demand skapas en serviceärendepost och en aktivitetspost för lösning av problemet.

Sedan kan en kundtjänstrepresentant följa upp serviceärendet och lösa problemet.

Funktionerna för serviceärenden aktiveras av företagsadministratören som måste lägga till Oracle Social Engagement and Monitoring-fälten i sidlayouten för serviceärenden för din roll. Mer information om de enskilda sociala mediefälten finns i Serviceärendefält (finns Fält för serviceärende på sidan 401). Mer information om hur du lägger till fält på en sida finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medier och sociala profiler:

- Sociala medier (på sidan 411)
- Sociala profiler (på sidan 414)

Sociala medier

På de sociala mediesidorna registrerar du information om inlägg på sociala medier som görs av dina kontakter.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medier:

- Arbeta med hemsidan Sociala medier (finns Arbeta med hemsidan Socialt medium på sidan 412)
- Hantera sociala medier (på sidan 413)
- Fält för sociala medier (på sidan 413)

Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Arbeta med hemsidan Socialt medium

Hemsidan Socialt medium är utgångspunkten för hanteringen av sociala medieposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Socialka medier. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Skapa en social mediepost

Om du vill skapa en social mediepost klickar du på knappen Ny i avsnittet Nyligen ändrade sociala medier hemsidan Sociala medier.

Arbeta med sociala medielistor

I avsnittet Listor för sociala medier visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delböcker eller böcker av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster du arbetar med samtidigt. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för sociala medier.

Lista över sociala medier	Filter
Alla sociala medier	Alla sociala medieposter som du kan visa.
Nyligen ändrade sociala medier	Alla sociala medieposter som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade sociala medieposter

I avsnittet Nyligen ändrade sociala medier visas de sociala medieposter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan Sociala medier

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportavsnitt på hemsidan Sociala medier. Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan Sociala medier.

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan Sociala medier

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Sociala medier.
2. Om du vill lägga till, ta bort eller ordna avsnitt klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan Sociala medier. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medieposter:

- Sociala medier (på sidan 411)
- Fält för sociala medier (på sidan 413)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Hantera sociala medier

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medieposter:

- Sociala medier (på sidan 411)
- Arbeta med hemsidan Sociala medier (finns Arbeta med hemsidan Socialt medium på sidan 412)
- Fält för sociala medier (på sidan 413)

Fält för sociala medier

På redigeringssidan för sociala medier visas alla fält för en social mediepost.

Tips! Du kan även redigera en social mediepost på listsidan och detaljsidan för det sociala mediet. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av de sociala mediefälten.

Fält	Beskrivning
Författare	Det unika användarnamnet för den kontakt på en viss social mediewebbplats, t.ex. Facebook eller Twitter, som har publicerat ett inlägg.
Webbforum	Namnet på den sociala mediewebbplatsen, t.ex. Facebook eller Twitter, som är associerad till den aktuella kontakten. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Nätverk, meddelande-id	En unik identifierare för inlägget på den sociala mediewebbplatsen. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.

Fält	Beskrivning
Inläggslänk	En unik URL till inlägget på den sociala mediewebbplatsen.
Unikt id	En unik identifierare för den sociala medieposten. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Skapad	Den som skapade den sociala medieposten samt det datum och den tidpunkt då posten skapades.
Ändrad	Den person som senast ändrade den sociala medieposten samt datum och tidpunkt för ändringen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala medieposter:

- Sociala medier (på sidan 411)
- Arbeta med hemsidan Sociala medier (finns Arbeta med hemsidan Socialt medium på sidan 412)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Sociala profiler

Du registrerar information om profiler för de kontakter som interagerar via sociala medier på sidan Social profil. I Oracle CRM On Demand skapas en social profil för en kontakt när ett inlägg som kräver åtgärd identifieras i Oracle Social Engagement and Monitoring. Mer information finns i Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Arbeta med hemsidan Social profil (på sidan 414)
- Hantera sociala profiler (på sidan 415)
- Fält för sociala profiler (på sidan 416)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Arbeta med hemsidan Social profil

Hemsidan Social profil är utgångspunkten för hanteringen av sociala profiler.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Social profil. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Skapa en social profilpost

Om du vill skapa en social profilpost klickar du på knappen Ny i avsnittet Nyligen ändrade sociala profiler på hemsidan Social profil.

Arbeta med sociala profillistor

I listavsnittet Sociala profiler visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delböcker eller böcker av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster du arbetar med samtidigt. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för sociala profiler.

Lista över sociala profiler	Filter
Alla sociala profiler	Alla sociala profiler som du kan visa.
Nyligen ändrade sociala profiler	Alla sociala profiler som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade sociala profiler

I avsnittet Nyligen ändrade sociala profiler visas de sociala profiler som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan Social profil

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportavsnitt på hemsidan Social profil. Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan Social profil.

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan Social profil

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Social profil.
2. Om du vill lägga till, ta bort eller ordna avsnitt klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan Social profil. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Sociala profiler (på sidan 414)
- Fält för sociala profiler (på sidan 416)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Hantera sociala profiler

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Sociala profiler (på sidan 414)
- Arbeta med hemsidan Social profil (på sidan 414)
- Fält för sociala profiler (på sidan 416)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Fält för sociala profiler

På redigeringssidan för social profil visas alla fält för en social profil.

Tips! Du kan även redigera en social profil på listsidan och detaljsidan för den sociala profilen. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av de sociala profilfälten.

Fält	Beskrivning
Författare	Det unika användarnamnet för den kontakt på en viss social mediewebbplats, t.ex. Facebook eller Twitter, som har publicerat ett inlägg.
Webbforum	Den sociala mediewebbplatsen, t.ex. Facebook eller Twitter, där kontakten påträffades. Det här textfältet är begränsat till max 255 tecken.
Nätverk, redigerar-id	En unik identifierare för författaren på den sociala mediewebbplatsen. Det här textfältet är begränsat till max 100 tecken.
Aktiv	Visar om den aktuella sociala profilen är aktiv.
Kontakt	En befintlig kontakt i Oracle CRM On Demand.
Skapad	Personen som skapade den sociala profilposten samt det datum och den tidpunkt då posten skapades.
Ändrad	Den person som senast ändrade den sociala profilposten samt datum och tidpunkt för ändringen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om sociala profiler:

- Sociala profiler (på sidan 414)
- Arbeta med hemsidan Social profil (på sidan 414)
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 411)

Om Oracle Social Network

Oracle Social Network är ett säkert, privat nätverk som omfattar en mängd sociala verktyg som du kan samla in och dela affärsinformation med. Om företaget använder Oracle Social Network kan administratören integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. När Oracle Social Network har integrerats med Oracle CRM On Demand kan du dela information från poster som hör till vissa Oracle CRM On Demand-posttyper som sociala objekt i Oracle Social Network. Mer information om sociala objekt finns i hjälpdokumentationen till Oracle Social Network.

Beroende på hur administratören konfigurerar integrationen med Oracle Social Network kanske du kan dela poster av följande typer:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Administratören bestämmer vilka fält från posterna som ska visas i de sociala objekten i Oracle Social Network. Det går att visa högst tio fält från en post i ett socialt objekt. Om sektionen för social information finns med i detaljsideslayouten för en posttyp, kan du göra följande för en post av den typen från postens detaljsida Oracle CRM On Demand, förutsatt att du har rätt behörighet till posten:

- Dela posten i Oracle Social Network, om posten inte redan har delats. I Oracle Social Network kan du sedan lägga till andra användare i Oracle Social Network som medlemmar av det sociala objektet. När du har delat en post i Oracle Social Network kan du visa väggen för det sociala objektet i Oracle Social Network i sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.
- Anslut till det sociala objektet, om en annan användare redan har delat posten i Oracle Social Network. När du har anslutit till det sociala objektet i Oracle Social Network kan du visa väggen för det sociala objektet i Oracle Social Network i sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.
- Posta uppdateringar för det sociala objektet i Oracle Social Network om du är medlem av det sociala objektet i Oracle Social Network. När du uppdaterar fälten i en post i Oracle CRM On Demand som visas i det sociala objektet i Oracle Social Network, kan du posta dina uppdateringar för det sociala objektet i Oracle Social Network, så att informationen i Oracle Social Network hålls uppdaterad.
- Få åtkomst till konversationer om det sociala objektet i Oracle Social Network om du är medlem av det sociala objektet. När du klickar på en länk eller knapp i Oracle Social Network-webbappleten i sektionen Social, öppnas Oracle Social Network i ett separat webbläsarfönster och du kan använda alla funktioner som är tillgängliga för dig i Oracle Social Network.

Om du till exempel är medlem av gruppen för en affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand kan du göra följande:

- I Oracle CRM On Demand kan du dela affärsmöjligheten som ett socialt objekt i Oracle Social Network.
- I Oracle Social Network kan du lägga till andra medlemmar av affärsmöjlighetsgruppen i det nya sociala objektet. Du kan också lägga till andra Oracle Social Network-användare i det sociala objektet, även om Oracle Social Network-användarna inte är användare i Oracle CRM On Demand.

Du och de andra medlemmarna av det sociala objektet kan sedan inleda och delta i konversationer om det sociala objektet för affärsmöjligheten i Oracle Social Network.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med Oracle Social Network (på sidan 417)

Arbeta med Oracle Social Network

I det här avsnittet beskrivs hur du:

- Delar en post från Oracle CRM On Demand i Oracle Social Network.
- Ansluter till ett socialt objekt i Oracle Social Network från en postdetaljsida i Oracle CRM On Demand.
- Postar uppdateringar av fälten i ett socialt objekt i Oracle Social Network.
- Får åtkomst till konversationerna som du deltar i via Oracle Social Network.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra uppgifterna som beskrivs i det här avsnittet måste din användarroll i Oracle CRM On Demand ha behörigheten Integrering för Oracle Social Network. För att du ska kunna dela och uppdatera poster i Oracle Social Network måste administratören göra sektionen för social information tillgänglig i detaljsidans layout för posttypen för din användarroll. För du ska få tillgång till alla konversationer som du deltar i via Oracle Social Network måste företagsadministratören göra fliken Social webb tillgänglig för din användarroll.

Obs! En post kan bara delas en gång i Oracle Social Network. När en användare har delat en post i Oracle Social Network blir knappen Dela otillgänglig i sektionen Social på detaljsidan för posten i Oracle CRM On Demand. I stället visas knappen Anslut eller knappen Uppdatera. Om du inte redan är medlem av det sociala objektet i Oracle Social Network visas knappen Anslut. Om du redan är medlem av det sociala objektet i Oracle Social Network visas knappen Uppdatera.

Så här delar du en post Oracle Social Network

1. Leta rätt på posten i Oracle CRM On Demandsom du vill dela.
   Instruktioner för hur du söker efter poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Öppna posten på detaljsidan och rulla till sektionen Social.
3. Klicka på Dela i namnlisten i sektionen Social.

Så här ansluter du till det sociala objektet för en post som har delats i Oracle Social Network

1. Rulla till sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på Anslut i namnlisten i sektionen Social.

Så här postar du uppdateringar av fält i ett socialt objekt i Oracle Social Network

1. Rulla till sektionen Social på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på Uppdatera i namnlisten i sektionen Social.

Så här får du åtkomst till konversationerna som du deltar i via Oracle Social Network

- Klicka på fliken Social.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om Oracle Social Network (på sidan 417)

8 Hantering av partnerrelation och High Tech

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för hantering av partnerrelationer (PRM):

- **Partner.** Använd sidorna till att hantera information om externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag.
- **Partnerprogram.** Använd sidorna till att bevaka krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram.
- **Ansökningar**. Använd sidorna till att hantera ansökningar från nya och befintliga partner om partnerskap med företaget som äger varumärket.
- **Affärsregistreringar**. Använd sidorna till att hantera affärsregistreringarna som gör att partner kan begära exklusiv rätt till en affärsmöjlighet från företaget som äger varumärket.
- **Finansieringsbegäranden**. Använd sidorna till att hantera finansieringsbegärande för monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning. Finansieringsbegäranden hjälper en partner att sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.
- **Röstmeddelanden.** På dessa sidor kan du hantera begäranden om särskild prissättning (SP) från partner för en prisjustering på en produkt.
- **Fonder.** Använd sidorna till att hantera finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden.
- **Utbildning och certifiering (U&C)**. Använd de här sidorna när du vill skapa medvetenhet i partnergruppen om utbildningar och program som erbjuds för produkter och tjänster från företaget som äger varumärket. U&C kan även användas för att hålla reda på vilka färdigheter och kompetenser partnerföretagen och deras medarbetare har. Posttyperna för U&C är:
  - Kurser
  - Examina
  - Certifieringar
  - Ackrediteringar

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Fonder är också tillgänglig med Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Hantera PRM och High Tech

Mer information om att hantera och konfigurera PRM (Partner Relationship Management) finns i *Konfigurationsguide för hantering av partnerrelationer i Oracle CRM On Demand*.

Partner

På partnersidorna kan du bevaka partnerföretag och deras medlemmar, skapa partnerkonton i Oracle CRM On Demand för att stödja partneranvändare och välja lämpliga nivåer av systemåtkomst till Oracle CRM On Demand och datavisning för respektive partnerkonto.

Om partner

På fliken Partner visas ett externt företag som säljer eller servar produkter som tillhör innehavaren av märket.

På partnersidorna i Oracle CRM On Demand kan du definiera affärsinformationen om partnern och även informationen om partnerskapet mellan varumärkesägaren och partnern. Exempel på uppgifter i partnerprofiler är företagsnamn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, årlig intäkt, antal anställda, marknad, bransch, affärsbeskrivning och så vidare.

Om partnerkonton

Ett *PRM-partnerkonto*, eller ett hanterat partnerkonto, är en partner med användare i Oracle CRM On Demand. Ett icke-hanterat partnerkonto har inga användare i Oracle CRM On Demand. Ett PRM-partnerkonto visas både på fliken Konto och fliken Partner och har följande attribut:

- Det är ett konto med kontotypen Partner.
- Flaggan för hanterad partner har värdet J.
- Statusen för partnerorganisationen har värdet Aktiv.

För organisationer som både är konton som säljare säljer till och PRM-partner måste du skapa två poster: en kontopost och en partnerpost.

Partnerposttypen är en underklass till kontoposttypen. På grund av detta visas anpassade fält som läggs till för kontoposttypen i partnerposttypen. Det omvända gäller dock inte: anpassade fält som läggs till för partnerposttypen kommer inte att vara tillgängliga för kontoposttypen. På grund av detta visas anpassade fält som läggs till för kontoposttypen i partnerposttypen.

I allmänhet är det bra att låta partnerspecifika attribut finnas på fliken Partner och kontospecifika attribut, som inte är relaterade till partnerrelationen, på fliken Konton. Ibland kan det dock vara praktiskt att låta ett partnerspecifikt attribut visas på fliken Konton. När du vill göra detta lägger du till anpassade attribut i kontoposttypen. Attributen blir automatiskt en del av posttypen Partner.

När du visar partnerkontot från fliken Konto visas fältet Kontotyp med värdet Partner. När du visar ett partnerkonto från fliken Partner visas inte fältet Kontotyp eftersom det enda värdet ett partnerkonto kan ha är Partner.

Obs! När statusen för partnerföretaget är Aktiv måste kontotypen för partnerkontot ha värdet Partner.

Arbeta med hemsidan för partner

Hemsidan för partner är utgångspunkten för hanteringen av partner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett partnerkonto

Du kan skapa ett partnerkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partner. Mer information om hur du skapar partner finns i Skapa poster (på sidan 50) och Partnerfält (på sidan 423).

Tips! Du kan ange partnerhierarkier, till exempel ett företag som är ett dotterbolag till ett annat företag, genom att välja överordnade konton. Mer information om partnerhierarkier finns i Ange överordnade konton (på sidan 272).

Arbeta med partnerlistor

I sektionen Partnerlistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partner.

Partnerlista	Beskrivning
Alla partner	Filtrerar alla partner som du kan visa oavsett ägare.

Partnerlista	Beskrivning
Mina partner	Partner med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen skapade partner	Alla partner, sorterade efter datumet då de skapades.
Nyligen ändrade partner	Alla partner, sorterade efter ändringsdatumet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade partner

I sektionen för nyligen ändrade partner visas de partner som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för partner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partner:

- Alla aktiva partner
- Alla inaktiva partner
- Nyligen skapade partner
- Nyligen ändrade partner
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partner)

Lägga till sektioner på din hemsida för partner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för partner.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för partner om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera partnerkonton

Utför följande uppgifter för att hantera partnerkonton:

- Aktivera och inaktivera partnerkonton (på sidan 422)
- Söka efter partnerkonton (på sidan 423)
- Ta bort partnerkonton (på sidan 423)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

- Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277)
- Bevaka relationer mellan konton (på sidan 273)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! När du skapar ett partnerkonto och anger fältet Status för partnerorganisation i kontot till Aktiv, skapas automatiskt en bok för partnerkontot. Boknamnet som skapas automatiskt innehåller namnet på partnerkontot. När en användare läggs till i partnerorganisationen, det vill säga när partnerkontot väljs i fältet Partnerorganisation i användarens post, associeras användaren också till boken som skapades automatiskt för partnerkontot. Om användarens partnerorganisation senare ändras till en annan partnerorganisation, tas användaren automatiskt bort från partnerboken för den tidigare partnerorganisationen och läggs till i rätt partnerbok för den nya partnerorganisationen.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Aktivera och inaktivera partnerkonton

Om ett samarbete med en partner har upphört eller sagts upp kan du inaktivera det partnerkontot. Genom att inaktivera partnerkontot kan du låta det ligga kvar i Oracle CRM On Demand så att det kan aktiveras vid ett senare tillfälle.

Så här aktiverar eller inaktiverar du ett partnerkonto:

1. Gå till sidan Partner, redigera.
2. I statuslistan Partnerorganisation väljer du Aktiv för att aktivera partnerkontot eller Inaktiv för att inaktivera partnerkontot.
3. Klicka på Spara.

   Obs! Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du inte ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton. Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton.

Konvertera konton till partnerkonton

I Oracle CRM On Demand kan du konvertera konton till partnerkonton om din åtkomstnivå tillåter dig att göra det.

Innan du börjar. Din företagsadministratör måste ha lagt till kryssrutan Hantera partner på detaljsidan.

Så här konverterar du ett konto till ett partnerkonto

1. I kontolistan väljer du det konto som du vill konvertera till ett partnerkonto.
2. På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
3. Ändra kontotypen till Partner på sidan Redigera konto.
4. Markera kryssrutan Hanterad partner och klicka på Spara.

Obs! När du är klar med uppgiften ändras namnet i fältet Ägare automatiskt till namnet på den användare som utförde konverteringen, och den nya partnern läggs till i ägarens partnerteam, om partnerposttypen är konfigurerad i postägarskapets användarläge.

Så här ser du till att ett partnerkonto inte kan återställas till ett vanligt konto

1. Navigera till listan med partner på fliken Partner och markera partnerkontot.
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för partner.
3. Ändra partnerorganisationens status till Aktiv på sidan Redigera partner.
   När du har ställt in statusen Aktiv kan partnerkontot inte ändras till ett vanligt konto.

Söka efter partnerkonton

Du kan söka efter partnerkonton genom att använda funktionen Avancerad sökning i åtgärdsfältet. Du måste ange följande sökvillkor:

- Fält är inställt på Kontotyp
- Villkor är inställt på Lika med
- Filtervärde är inställt på Partner

Om du vill söka efter PRM-partnerkonton (hanterade partnerkonton) måste du specificera sökvillkor i den föregående listan och ange följande sökvillkor:

- Flaggan för hanterad partner har angetts för fältet.
- Villkoret är inställt på Lika med.
- Filtervärdet är inställt på J.

Information om hur du söker efter poster finns i Hitta poster (på sidan 74).

Ta bort partnerkonton

Eftersom partnerkonton även kan användas som konton, kan partnerkonton vara associerade med affärsmöjligheter och med andra poster. Om du tar bort ett partnerkonto kan det leda till fel på grund av dessa associationer.

Eftersom konton även kan användas som partnerkonton kan det även uppstå fel om ett konto med kontotypen Partner tas bort från fliken Konton. Därför kan du inte ta bort partnerkonton från fliken Partner. Du kan bara inaktivera partnerkonton. Om kontot inte används för något annat och du vill ta bort det, kan du ta bort det inaktiva partnerkontot från fliken Konton.

När du tar bort ett konto av typen Partner från fliken Konton kontrollerar Oracle CRM On Demand att partnerorganisationens status är Inaktiv, vilket förhindrar att en aktiva partnerpost tas bort av misstag. Mer information om hur du tar bort och återställer poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 172).

Partnerfält

På sidan Partner, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera befintlig information om en befintlig partner. På sidan Partner, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en partner.

Tips! Du kan också redigera partners på sidan Partnerlista och sidan Partnerdetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelpartnerinformation	

Fält	Beskrivning
Partner	Partnerns namn. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Primär partnertyp	Välj den partnertyp som du vill använda som primär partnertyp för partnerkontot.
Plats	Typ av anläggningar som partnern har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Status för partnerorganisation	Anger om partnerkontot är aktivt eller inaktivt.
Överordnat konto	Namnet för ett företag som partnern är underordnad.
Telefonnummer	Huvudtelefonnumer som används för att nå partnern.
Faxnummer	Huvudfaxnummer som används för att nå partnern.
Webbplats	Webbadress för partnern.
Prislista	Prislistan som partnerkontot är associerat till. I den här prislistan lagras vanligtvis partnerns inköpskostnad.
Mer information	
Fakturerings- och leveransadresser	Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen kanske förnyas för att visa fältnamnen. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är fakturerings- och leveransadresserna skrivskyddade och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Ägare	Partnerpostägarens alias. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill omfördela en partnerpost måste du har åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Kanalkontochef	Kanalkontochefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalkontochefer utgör primär kontakt för partnern.
Antal aktiva användare	Det här är ett beräknat fält som fastställer antalet aktiva användare i Oracle CRM On Demand för partnern.

Fält	Beskrivning
Maximalt antal användare	Det maximala antalet användare som en partnerorganisation kan ha. En partner kan inte ha fler användare än antalet som anges i det här fältet.
Återstående antal tillgängliga användare	Det här är ett beräknat fält som är lika med skillnaden mellan värdena i fälten Maximalt antal användare och Aktuellt antal aktiva användare. När värdet i det här fältet är 0 (noll) kan du inte lägga till fler aktiva användare i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Mer information om partnern. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Partnerprogram

Använd sidorna för partnerprogram för att göra följande:

- Hantera olika typer och nivåer av partnerprogram.
- Ange olika typer av partner.
- Administrera medlemskap i partnerprogram.

Ett *partnerprogram* beskriver villkoren och fördelarna för partnern när partnern är medlem i partnerprogrammet. Partnerprogram är avsedda för att företaget som äger varumärket ska kunna rekrytera partner.

Arbeta med hemsidan för partnerprogram

Hemsidan för partnerprogram är utgångspunkten för hanteringen av partnerprogram.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partnerprogram. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett partnerprogram

Du kan skapa ett partnerprogram genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partnerprogram. Mer information om hur du skapar partner finns i Skapa partnerprogram (på sidan 427) och Fält för partnerprogram (på sidan 429).

Arbeta med partnerprogramlistor

I sektionen med listor över partnerprogram visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partnerprogram.

Partnerprogram, lista	Beskrivning
Nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter skapandedatumet.
Nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter ändringsdatum.
Alla partnerprogram	Den här listan är inte filtrerad. Här visas alla partnerprogram som du kan se, oavsett vem som äger partnerprogrammet.

Partnerprogram, lista	Beskrivning
Mina partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla inaktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Inaktiv.
Alla aktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Aktiv.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade partnerprogram

I sektionen för nyligen ändrade partnerprogram visas de partnerprogram som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för partnerprogram

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partnerprogram:

- Alla aktiva partnerprogram
- Alla inaktiva partnerprogram
- Nyligen skapade partnerprogram
- Nyligen ändrade partnerprogram
- Mina nyligen skapade partnerprogram
- Mina nyligen ändrade partnerprogram
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partnerprogram.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för partnerprogram

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för partnerprogram.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera partnerprogram

Så här hanterar du partnerprogram:

- Skapa partnerprogram (på sidan 427)

- Hantera medlemskap i partnerprogram (på sidan 427)
- Ta bort partnerprogram (på sidan 429)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)
- Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 277)
- Bevaka relationer mellan konton (på sidan 273)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa partnerprogram

I Oracle CRM On Demand kan du skapa ett partnerprogram genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i Oracle CRM On Demand beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

Så här skapar du ett partnerprogram:

1. På sidan Partnerprogram, lista klickar du på Nytt partnerprogram.
   Sidan Partnerprogram, redigera visas.
2. I fältet Partnerprogram anger du ett namn på det partnerprogram som du skapar.

   Tips! Varje partnerprogramnamn måste vara unikt.
3. I fältet Status väljer du lämplig status på partnerprogrammet.
4. Uppdatera resten av fälten på sidan Partnerprogram, redigera vid behov.
   Information om fälten finns i Partnerprogramfält (finns Fält för Partnerprogram på sidan 429).
5. Spara partnerprogrammet.

Hantera medlemskap i partnerprogram

Du kan utföra följande administrativa uppgifter på sidorna Nytt och Redigera för Medlemskap i program:

- Skapa medlemskap i partnerprogram (på sidan 427)
- Ändra status för medlemskap i partnerprogram (på sidan 428)
- Ta bort medlemskap i partnerprogram (på sidan 428)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)

Skapa medlemskap i partnerprogram

När en partners ansökan om medlemskap i ett partnerprogram har godkänts, blir partnern medlem i partnerprogrammet.

Så här skapar du medlemskap i partnerprogram

1. Klicka på Nytt i fältet Medlemskap i program på detaljsidan för partnerprogram för det valda partnerprogrammet.

   Sidan Nytt för Medlemskap i program visas.
2. Välj namnet på den partner i fältet Partner som du vill lägga till i partnerprogrammet.
3. Fyll i de övriga fälten på sidan Nytt för Medlemskap i program efter behov.

   Mer information om dessa fält finns i Fält för medlemskap i program (på sidan 428).

   Obs! Statusen för kryssrutan Aktiv och värdet för fältet Status måste matcha varandra. Om medlemskapsstatusen exempelvis är Aktuell, måste du markera kryssrutan Aktiv.
4. Klicka på Spara.

Ändra status för medlemskap i partnerprogram

När en partner har godkänts som medlem i ett partnerprogram och du skapar en ny medlemskapspost för partnerprogrammet, har medlemskapsposten statusen Aktuell som standard.

Du kan ändra statusen för medlemskapet i partnerprogrammet till något av följande värden:

- Utgången
- Avslutad

Obs! Statusen för kryssrutan Aktiv och värdet för fältet Status måste matcha varandra. Om medlemskapsstatusen exempelvis är Utgången eller Avslutad, måste du avmarkera kryssrutan Aktiv.

Så här ändrar du status för medlemskap i partnerprogram

1. På detaljsidan för Partnerprogram klickar du på länken Redigera för det medlemskap i partnerprogrammet som du vill ändra status för.
2. Välj lämplig status i listrutan Status på sidan Redigera för Medlemskap i program.
3. Klicka på Spara.

Ta bort medlemskap i partnerprogram

Om du skapade programmedlemskapet av misstag och vill ta bort det kan du göra det på detaljsidan för Partnerprogram.

Obs! Du kan inte ta bort ett medlemskap i ett partnerprogram om medlemskapet har statusvärdet Aktuell.

Så här tar du bort medlemskap i partnerprogram

1. I sektionen Medlemskap i program på detaljsidan för Partnerprogram klickar du på Ta bort för det medlemskap i partnerprogrammet som du vill ta bort.

   En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda medlemskapet.
2. Klicka på OK.

   Det valda medlemskapet tas bort.

Fält för Medlemskap i program

Använd sidorna Nytt och Redigera för Medlemskap i program om du vill lägga till medlemskap i ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda sidan Medlemskap i program, redigera för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. Sidan Partnerprogram, redigera visar hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om fälten på sidorna Programmedlemskap.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelprogrammedlemskap	
Partnerprogram	Partnerprogrammet du lägger till en medlem i.
Partnertyp	Typ av partner (till exempel återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Partner	Namn på partnern du lägger till i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivån partnern gick med i programmet på.
Aktiv	Anger om medlemskapet i partnerprogrammet är Aktivt.
Id-nr	Id-nummer för medlemskapet. Oracle CRM On Demand tilldelar id.
Status	Status för medlemskap. Giltiga värden är: Aktuell, Avslutade, Förfallna och Förnyade.
Startdatum	Datum då medlemskapet i partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.

Ta bort partnerprogram

Du kan ta bort ett partnerprogram från detaljsidan för Partnerprogram.

Obs! Du kan inte ta bort ett partnerprogram om statusen är Aktiv.

Så här tar du bort ett partnerprogram

1. Klicka på Ta bort på detaljsidan för Partnerprogram för det partnerprogram som du vill ta bort.
   En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda partnerprogrammet.
2. Klicka på OK.
   Partnerprogrammet tas bort.

Fält för Partnerprogram

Använd sidan Partnerprogram, redigera om du vill lägga till ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda den här sidan för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. På den här sidan visas hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

Tips! Du kan också redigera partners på listsidan och detaljsidan för partnerprogram. För mer information om uppdatering av poster, se Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Administratörer kan också ge en partner behörighet till de här detaljfälten så att partnern kan uppdatera informationen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelpartnerprogram	
Partnerprogram, namn	Namnet på partnerprogrammet. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Status	Anger om partnerprogrammet är aktivt, inaktivt eller pågående.
Startdatum	Datum då partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Partnertyp	Fastställer typ av partner (till exempel, återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Programtyp	Fastställer den typ av program du skapar, exempelvis registrering av affär.
Fin.begäran tillåten	tillåter MDF (marknadsutvecklingsfond). MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke. Om du väljer MDF tillåten har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till marknadsutvecklingsfonder.
Särskild prissättning tillåten	Tillåter godkännande av särskild prissättning. Godkännande av särskild prissättning gör det möjligt för partner att begära ett särskilt pris för en produkt eller produktgrupp som säljs. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal. Om du väljer Särskild prissättning tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till särskild prissättning.
Registrering av affär tillåten	Om du väljer Registrering av affär tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till registrering av affär.
Beskrivning	Mer information om partnerprogrammet. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Fält	Beskrivning
Mer information	
Ägare, fullständigt namn	Ägaren av partnerprogramposten. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Om du vill omfördela en partnerprogrampost måste du har åtkomstnivån Läs/Redigera för den posten. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i de rapporter som du eller dina chefer kör. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Ansökningar

Med en *ansökan* ansöker en ny eller befintlig partner om partnerskap med varumärkesägaren. Varumärkesägaren kan granska, godkänna eller avslå ansökan. I ansökan kan du ange uppgifter från varumärkesägarens portal. En partneransökan gör att varumärkesägaren på ett enkelt sätt kan granska, godkänna eller avslå ansökningar. Ägaren kan också hänvisa till ansökningsuppgifter när han eller hon arbetar i Oracle CRM On Demand.

Arbeta med hemsidan för ansökningar

Hemsidan för ansökningar är utgångspunkten för hanteringen av ansökningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ansökningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en ansökan

Du kan skapa en ansökan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ansökningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för ansökningar (på sidan 436).

Du kan fylla i ansökan från en partnerportal med hjälp av webbtjänster. Du kan också importera ansökningar med hjälp av importverktyget i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du importerar ansökningar finns i Importera ansökningar (på sidan 436).

Arbeta med listor över ansökningar

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ansökningar.

Ansökningslista	Beskrivning
Alla ansökningar	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. Ansökningarna filtreras inte med hjälp av alternativet.
Alla skickade ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Skickad.

Ansökningslista	Beskrivning
Alla avslagna ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Avslagen.
Alla godkända ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Godkänd.
Mina ansökningar	Filtrerar ansökningar med ditt namn i fältet Ägare.
Alla nyligen skapade ansökningar	Filtrerar ansökningar, sorterade efter datumet då de skapades.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar

I sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar visas de ansökningar som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för ansökningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ansökningar:

- Ansökningslistor
- Alla ansökningar
- Alla avslagna ansökningar
- Alla godkända ansökningar
- Alla skickade ansökningar
- Mina ansökningar
- Alla nyligen skapade ansökningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis en rapport med ansökningsanalyser, tillgängliga på hemsidan för ansökningar.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ansökningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för ansökningar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för ansökningar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera ansökningar

Utför följande uppgifter för att hantera ansökningar:

- Skapa ansökningar (på sidan 433)
- Skicka ansökningar för godkännande (på sidan 433)
- Granska ansökningar (på sidan 434)
- Avslå ansökningar (på sidan 434)

- Återkalla ansökningar (på sidan 435)
- Avbryta ansökningar (på sidan 435)
- Ta bort ansökningar (på sidan 435)
- Importera ansökningar (på sidan 436)
- Fält för ansökningar (på sidan 436)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa ansökningar

Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en ansökan genom att ange information i ett formulär.

Så här skapar du en ansökan

1. Från listsidan för ansökningar klickar du på Nytt.
2. I fältet Ansökan anger du ett namn på ansökan som du skapar.

   Tips! Varje namn måste vara unikt.
3. Ange ditt för- och efternamn i sektionen Ansökan skickad av.
4. Uppdatera resten av fälten på redigeringssidan för ansökan om det behövs.

   Information om fälten finns i Fält för ansökningar (på sidan 436).
5. Spara ansökan.

Skicka ansökningar för godkännande

Med en partneransökan kan varumärkesägaren granska, avvisa och godkänna ansökningar effektivt.

Innan du börjar. Skapa ansökan. Mer information om hur du skapar ansökningar finns Skapa ansökningar (på sidan 433). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av ansökningar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Så här skickar du en ansökan för godkännande

1. Välj den ansökan som du vill skicka en ansökan för i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.

   Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
3. Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för ansökan. Klicka sedan på Spara.

   När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Godkännandet av ansökan börjar. En arbetsflödesregel anger rätt användare i fältet Godkännare i ansökan.
- Godkännaren läggs till i teamet för ansökan om godkännaren inte redan ingår där.
- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Granska ansökningar

En varumärkesägare måste rekrytera lämpliga partner för partnerprogrammen. När potentiella partner ansöker om partnerskap, eller när befintliga partner ansöker om medlemskap i ytterligare program hos varumärkesägaren, kan varumärkesägaren granska ansökningarna i Oracle CRM On Demand. Sedan kan varumärkesägaren godkänna eller avslå ansökan.

Så här granskar du en ansökan

1. På listsidan för ansökningar klickar du på namnet på den ansökan som du vill granska.
2. På detaljsidan för ansökningar klickar du på lämpliga fält:
3. Om du vill göra ändringar, till exempel godkänna eller avslå en ansökan, klickar du på Redigera.
4. Gör nödvändiga ändringar i ansökan på redigeringssidan för ansökan. Klicka sedan på Spara.

Godkänna ansökningar

Varumärkesägare kan använda Oracle CRM On Demand för att godkänna partneransökningar som de anser vara acceptabla.

Obs! Du kan bara godkänna partneransökningar som du är aktuell godkännare för.

Så här godkänner du en partneransökan

1. På listsidan för applikationer klickar du på namnet på den partnerapplikation som du vill godkänna.
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för ansökan.
3. Ändra godkännandestatusen till Godkänd och klicka på Spara.

Avslå ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå ansökan.

Innan du börjar. Ansökan måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du en ansökan

1. Välj den ansökan som du vill avslå i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.
   Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.
3. Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökan. Klicka sedan på Spara.
   När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:
   - Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
   - Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.

     Obs! Om ansökan inte har godkänts visas inget datum i fältet Godkänd den.

- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd om regeln har konfigurerats.
- Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Återkalla ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en partner återkalla ansökan.

Innan du börjar. {2}Ansökningen måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du ansökningar

1. Välj den ansökan som du vill återkalla i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.
   Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.
3. Markera Återkallade i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka sedan på Spara.
   När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:
   - Godkännarens status blir tom igen.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift för att bevaka godkännandeåtgärden om regeln har konfigurerats.
   - Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Avbryta ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avbryta ansökan.

Innan du börjar. Ansökningen måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här avbryter du en ansökan

1. Välj den ansökan som du vill avbryta i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.
   Information om hur du väljer ansökningar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
3. Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka sedan på Spara.

Ta bort ansökningar

På detaljsidan för ansökan kan du ta bort en ansökan.

Ta bort en ansökan

1. Klicka på Ta bort på detaljsidan för ansökan.
   En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort ansökan.
2. Klicka på OK.
   Ansökan tas bort.

Importera ansökningar

Vanligtvis väljer varumärkesägarna att fylla i de första partneransökningarna från en annan källa. Varumärkesägare kan fylla i partneransökningar genom att använda importverktyget i Oracle CRM On Demand. De kan också använda webbtjänster för att läsa in applikationsdata från en partnerportal. Mer information om att importera data med Oracle CRM On Demand finns i Importera data (på sidan 1832).

Fält för ansökningar

På redigeringssidan för ansökan kan du lägga till en ansökan eller uppdatera detaljer för en befintlig ansökan. På redigeringssidan för ansökan visas den fullständiga uppsättningen fält för en ansökan.

Tips! Du kan också redigera ansökningar på listsidan för ansökningar och detaljsidan för ansökningar. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Företagsprofil	
Namn	Företagets namn. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Plats	Platsen för företaget.
Telefonnummer	Företagets primära telefonnummer.
Faxnummer	Företagets primära faxnummer.
Webbplats	Företagets webbadress.
Antal medarbetare	Det totala antalet anställda på företaget.
Årlig intäkt	Företagets totala årsintäkt.
Bransch	Branschen som företaget verkar inom.
Land	Landsdelen av företagets adress.
Adress 1	Ytterligare information om företagets adress.
Adress 2	Ytterligare information om företagets adress.
Ort	Ortsdelen av företagets adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av företagets adress.

Fält	Beskrivning
Postnummer	Postnummerdelen av företagets adress.
Ansökan skickad av	
Förnamn	Avsändarens förnamn.
Efternamn	Avsändarens efternamn.
Telefonnr, arbete	Avsändarens telefonnummer till arbetet.
Mobiltelefonnr	Avsändarens mobiltelefonnummer.
Faxnr, arbete	Avsändarens faxnummer till arbetet.
E-postadress	Avsändarens e-postadress.
Befattning	Avsändarens befattning.
Sändningsstatus	Ansökans aktuella sändningsstatus. Värdena är: Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som har befogenhet att godkänna ansökan.
Land	Landsdelen av avsändarens adress.
Adress 1	Ytterligare information om avsändarens adress.
Adress 2	Ytterligare information om avsändarens adress.
Ort	Ortsdelen av avsändarens adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av avsändarens adress.
Postnummer	Postnummerdelen av avsändarens adress.
Information om samarbete	
Godkännandestatus	Ansökans aktuella godkännandestatus. Värdena är: Avvaktar godkännande, Godkänd, Avslagen eller Annullerad.
Skickat datum	Datumet då ansökan skickades.
Godkänt den	Datumet då ansökan godkändes.
Bearbetad av: Namn	Namnet på personen som har granskat och antingen godkänt eller avslagit ansökan.

Fält	Beskrivning
Avslagsorsak	Orsaken till att ansökan avslogs. Värdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information eller Övrigt.
Partnerprogram	Namn på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Programnivå	Nivån på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Partnertyp	Typen av partner som ansökan skickas för.
Förväntade samarbetsförmåner	De förväntade förmånerna av samarbetet. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 500 tecken.
Befintliga samarbeten	I det här fältet visas en lista över alla befintliga samarbeten. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 300 tecken.
Mer information	
Partner	Namnet på partnern som är associerad med ansökan.
Källa	Källan som ansökan kommer från, till exempel webbplats, direktreklam, e-post och så vidare.
Kampanj	Kampanjen som resulterade i den här ansökan om samarbete. Kampanjen är associerad med ansökan.
Ansöknings-id	Det unika identifieringsnumret (id-numret) för ansökan.
Ägare	Applikationspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Affärsregistreringar

Affärsregistrering är en process där partner begär ensamrätt till en affärsmöjlighet av varumärkesägaren. Processen gör att partner kan informera leverantören om en eventuell affärsmöjlighet som de sedan får företräde till. Affärsregistreringar anses mindre hypotetiska är kundämnen, men mer hypotetiska än affärsmöjligheter.

I de flesta fall begär en partner registrering av ett kundämne eller en affärsmöjlighet som partnern har hittat. Partnern kan dock också begära registrering av en affärsmöjlighet som partnern tidigare har fått från varumärkesägaren.

Affärsregistreringar kan minska kanalkonflikter där partner måste konkurrera om samma affärsmöjlighet med varandra eller leverantörens interna säljare. Affärsregistreringar har också följande fördelar:

- Varumärkesägarens synlighet för partnerns affärsmöjlighetspipeline ökar.
- Varumärkesägarens möjligheter till merförsäljning och korsförsäljning ökar.

När partnern registrerar en affär kanske partnern inte har tillräckligt med information om affärsmöjligheten. Exempelvis kanske inte partnern vet exakt vilka produkter prospektet tänker köpa. Partnern kanske inte känner till vilka produkter kunden tänker köpa, utan har bara eventuellt en vag uppfattning om kundens intressen, till exempel *avancerade servrar* i stället för specificerade produkter. Därför kan partner uppge så lite eller så mycket information de vill när de registrerar en affär.

Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar

Hemsidan för affärsregistreringar är utgångspunkten för hanteringen av affärsregistreringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsregistreringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsregistrering

Du kan skapa en affärsregistrering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade registreringar som väntar på mitt godkännande. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för affärsregistrering (på sidan 448).

Arbeta med listor över affärsregistreringar

I sektionen Listor över affärsregistreringar visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

Följande sektioner är några av de sektioner som kan visas på din hemsida för affärsregistreringar.

Listor över affärsregistreringar	Beskrivning
Alla affärsregistreringar	I den här listan visas alla poster som du har behörighet att se, oavsett vem som äger posten. I listan filtreras inte affärsregistreringar.
Nyligen ändrade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen visade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter de senast visade.
Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar med ett förfallodatum som infaller inom de kommande 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande	Alla affärsregistreringar med godkännandestatus Avvaktar godkännande som du är den aktuella godkännaren för.
Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar utan aktivitet i den associerade affärsmöjligheten inom de senaste 30 kalenderdagarna från dagens datum.

Listor över affärsregistreringar	Beskrivning
Aktiva affärsregistreringar	Alla affärsregistreringar med godkännandestatusen Godkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande

I sektionen Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande visas alla affärsregistreringar som du är den aktuella godkännaren för, men som du ännu inte har godkänt.

Övriga sektioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för affärsregistreringar:

- Godkända affärsregistreringar
- Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna
- Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna
- Nyligen skapade affärsregistreringar
- Nyligen ändrade affärsregistreringar
- Aktiva affärsregistreringar
- En eller flera rapportsektioner [Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, t.ex. Godkända registreringar efter affärsstorlek (stapeldiagram), Godkända registreringar efter ålder (stapeldiagram), Registreringar efter status (cirkeldiagram), Registreringar som resulterar i vinst (efter period) (stapeldiagram) eller Antal (#) registreringar (per period) (stapeldiagram).]

Lägga till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsregistreringar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för affärsregistreringar.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsregistreringar.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

Hantera affärsregistreringar

Utför följande uppgifter för att hantera affärsregistreringar:

- Skapa affärsregistreringar (på sidan 441)
- Skicka affärsregistreringar för godkännande (på sidan 442)
- Godkänna affärsregistreringar (på sidan 442)
- Returnera affärsregistreringar (på sidan 443)
- Avvisa affärsregistreringar (på sidan 443)

- Skicka affärsregistreringar igen (på sidan 444)
- Avbryta affärsregistreringar (på sidan 444)
- Avsluta perioden för affärsregistreringar (på sidan 444)
- Uppdatera affärsregistreringar (på sidan 445)
- Länka produkter till affärsregistreringar (på sidan 445)
- Beräkna affärens storlek (på sidan 445)
- Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter (på sidan 446)
- Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter (på sidan 446)
- Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar (på sidan 447)
- Fält för affärsregistrering (på sidan 448)

Skapa affärsregistreringar

I Oracle CRM On Demand skapar partner affärsregistreringar genom att registrera information i ett formulär. Partnern kan öppna formuläret från olika områden i applikationen, beroende på vad partnern arbetar med och vad partnern vill göra. I det här avsnittet beskrivs ett sätt att skapa en affärsregistrering på fliken Affärsregistreringar. Partner kan även skapa affärsregistreringar med andra metoder. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50).

När en partner skapar en affärsregistrering kan partnern göra den fristående eller koppla den till en affärsmöjlighet. Partnern skapar en fristående registrering när partnern tror att han eller hon tror att en möjligt affär har upptäckts och vill registrera den hos varumärkesägaren. Ägaren betraktar den eventuellt inte som en affärsmöjlighet förrän den har verifierats av en eller flera personer i organisationen.

När partnern tror att han eller hon har upptäckt en affärsmöjlighet men varumärkesägaren inte anser att det är en möjlighet förrän den har verifierats och bekräftats kan partnern skapa en affärsregistrering. Affärsregistreringen innehåller information om både affärsmöjligheten och registreringen. I ett visst skede skickar partnern registreringen för godkännande och, i förekommande fall, godkänner varumärkesägaren den. Innan affärsregistreringen slutgodkänns kopplar ägaren den till en affärsmöjlighet.

Så här skapar du en affärsregistrering

1. Klicka på Ny på listsidan för affärsregistreringar.
2. Fyll uppgifterna i formuläret för affärsregistreringar.
   a. Om affärsregistreringen är avsedd för en befintlig affärsmöjlighet markerar du affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet. I fältet visas bara affärsmöjligheter som du kan visa. Det anpassade fältet fylls automatiskt i med namnet på kunden som är kopplad till affärsmöjligheten.
   b. Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet (eller en affärsmöjlighet som du inte kan visa) markerar du kryssrutan Ny affärsmöjlighet och anger informationen nedan i sektionen Information om affärsmöjlighet.
      - Valuta
      - Affärens storlek
      - Stängningsdatum
      - Produktintresse
      - Nästa steg
   c. Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet kan den gälla en ny eller befintlig kund. Om den gäller en befintlig kund markerar du kunden i fältet Associerad kund. Om registreringen gäller en ny kund markerar du kryssrutan Ny kund och fyller sedan i följande fält i informationssektionen för nytt företag:

Mer information om fälten för affärsregistrering finns i Fält för affärsregistrering (på sidan 448).

3 Spara posten.

Skicka affärsregistreringar för godkännande

En *affärsregistrering* är en begäran från en partner om att varumärkesägaren ska ge partnern ensamrätt till en affärsmöjlighet. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om den ska godkännas. I små företag är det oftast samma personer som godkänner alla registreringar. I stora företag är det vanligare att olika godkännare godkänner olika registreringar, baserat på en rad faktorer, till exempel affärens storlek, partner, produkter och så vidare.

Innan du börjar. Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns i Skapa en affärsregistrering (finns Skapa affärsregistreringar på sidan 441). Skapa en arbetsflödesregel som utser en användare till godkännare av affärsregistreringar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Så här skickar du affärsregistreringar för godkännande

1 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

   När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen.

2 Klicka på Spara.

   När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

   - Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
   - Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
   - Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av en arbetsflödesregel.
   - Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
   - Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Godkänna affärsregistreringar

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en affärsregistrering innan registreringen kan betraktas som en gällande affärsmöjlighet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer genom att varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

En affärsregistrering kan bara godkännas om den har kopplats till en affärsmöjlighet. Om registreringen inte har kopplats till en affärsmöjlighet (om det till exempel är en fristående registrering) måste den kopplas till en befintlig affärsmöjlighet eller omvandlas till en affärsmöjlighet manuellt. Mer information om hur du konverterar en affärsregistrering till en affärsmöjlighet finns i Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter (på sidan 446). När en affärsregistrering slutligen godkänns blir affärsmöjligheten som har kopplats till registreringen synlig för partnerorganisationen eftersom partneranvändarna kan behöva använda affärsmöjligheten.

Obs! Den tillhörande affärsmöjligheten blir bara synlig för partnerorganisationen när affärsregistreringen godkänns. Den associerade affärsmöjligheten (om en sådan finns) blir inte synlig när registreringen returneras eller avslås.

Innan du börjar. Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du affärsregistreringar

1. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar.
2. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att en affärsmöjlighet har angetts i fältet Associerad affärsmöjlighet.
   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet inte redan har kopplats till en godkänd affärsregistrering.
   - Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken är markerad.
   - Fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetshuvudet fylls i med utgångsdatumet för den godkända registreringen.
   - Partnerinformationen från den godkända registreringen kopieras till affärsmöjlighetshuvudet.
   - Den slutliga godkännaren ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
   - Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
   - Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Returnera affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera registreringen till skaparen för att ändra parametrarna för affärsregistreringen.

Innan du börjar. Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du affärsregistreringar

- Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

  När du har ändrat statusen till Returnerad görs följande:

  - Registreringens sändningstatus är Inte skickad.
  - Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
  - En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
  - Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Den som har skapat affärsregistreringen kan nu uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka affärsregistreringar finns i Skicka affärsregistreringar för godkännande (på sidan 442).

Avvisa affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå registreringen.

Innan du börjar. Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du affärsregistreringar

- Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

  När du har ändrat statusen till Avslagen görs följande:

  - Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.

- Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skapas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Skicka affärsregistreringar igen

När en affärsregistrering behandlas i godkännandeprocessen kan godkännaren begära in ytterligare information för att kunna godkänna eller avvisa registreringen. I sådana fall kan godkännaren skicka tillbaka registreringen till ägaren och ange orsaken till returen. Registreringens ägaren kan också återkalla registreringen för att kunna ange mer information.

När registreringen har returnerats eller återkallats kan ägaren uppdatera den. Efter uppdateringen kan ägaren skicka registreringen för godkännande igen.

Innan du börjar. Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara antingen Återkallad eller Inte skickad.

Så här skickar du affärsregistreringar igen

1. Lägg till den begärda informationen på redigeringssidan för affärsregistreringar.
2. Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

   När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen. Klicka sedan på Spara.

   När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:
   - Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
   - Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
   - Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av ett arbetsflöde.
   - Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
   - Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Avbryta affärsregistreringar

Varumärkesägare kan avbryta affärsregistreringar när fältet Godkännandestatus har något av följande värden:

- Avvaktar godkännande
- Godkänd

När godkännandestatusen har ett annat värde går det inte att avbryta en affärsregistrering.

Så här avbryter du affärsregistreringar

- Välj Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

  När en godkänd affärsregistrering har avbrutits uppdateras den associerade affärsmöjligheten så här:
  - Kryssrutan Registrerad är inte markerad.
  - Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
  - Fältet Registrerad partner får ett nullvärde.

Avsluta perioden för affärsregistreringar

Du kan när som helst avsluta perioden för affärsregistreringar om båda av följande villkor uppfylls:

- Fältet Sändningsstatus i affärsregistreringsposten anges till Skickad.
- Fältet Godkännandestatus i affärsregistreringsposten anges till Godkänd.

Så här avslutar du perioden för affärsregistrering

- Markera Utgången i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

När du ändrar statusen till Utgången görs följande:

- Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken markeras inte.
- Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
- Fältet Registrerad partner i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.

Uppdatera affärsregistreringar

När du skapar en affärsregistrering är det inte säkert att du har all information till hands. Dessutom går det inte att lägga till produktinformation i en registrering förrän affärsregistreringen har skapats. Därför kan du granska och ändra en affärsregistrering som är synlig för dig i Oracle CRM On Demand.

När en affärsregistrering har statusen Inte skickad eller Återkallad kan du redigera registreringen eller lägga till eller ta bort intäktsrader. Om en registrering har en annan status kan du inte ändra den.

Så här uppdaterar du en affärsregistrering

1. Klicka på Redigera på listsidan för affärsregistreringar.
2. Klicka på länken Redigera för den grupp som du vill ändra. Klicka sedan på Spara.

Länka produkter till affärsregistreringar

När du registrerar en ny affärsmöjlighet har du en viss uppfattning om vilken typ och vilken mängd av en produkt som kundämnet är intresserat av. Det är viktigt att sparar den här informationen om affärsregistreringen, eftersom många företag granskar produkterna medan de funderar på godkännande av registreringen. Eftersom en affärsregistreringen kan konverteras till en affärsmöjlighet innan det slutliga godkännandet är det viktigt att du sparar produktlinjeinformationen om affären så att den kan kopieras till affärsmöjligheten vid konverteringen.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Skapa affärsregistreringen och ange statusen Inte skickad eller Återkallad. Du kan lägga till produktlinjer i affärsregistreringen efter att den har skapats, men innan den skickas för godkännande.

Så här länkar du produkter till affärsregistreringar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.
2. I fältet fälten anger du produktnamn, kvantitet och pris för produkten som du vill länka till affärsregistreringen. Klicka sedan på Spara.

   Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117).

Beräkna affärens storlek

En affärsregistrering kan ha noll, en, eller flera associerade rader. Varje produktrad kan ha ett associerat intäktsvärde. Du kan ange affärens storlek i affärsregistreringens huvud så att den är lika med summan av alla intäktsrader, med rätt valuta.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här beräknar du affärens storlek

1. Klicka på Uppdatera affärsstorlek i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.

   Oracle CRM On Demand hämtar intäkten från alla rader och konverterar den till affärens valuta (som anges i registreringshuvudet). Vid konverteringen tar Oracle CRM On Demand hänsyn till radens växlingsdatum. Om ett växlingsdatum har angetts för raden används det datumets växlingskurs vid konverteringen. Om inget växlingsdatum har angetts använder Oracle CRM On Demand det aktuella datumet för konverteringsberäkningarna.

   Den konverterade intäkten från alla rader summeras till en löpande summa och värdet anges i fältet Affärens storlek i registreringshuvudet.
2. Klicka på Spara.

Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter

I Oracle CRM On Demand kan du associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och ändra befintliga associationer mellan dem. En affär kan även associeras med en felaktig affärsmöjlighet.

Så här associerar du affärsregistreringar med affärsmöjligheter

1. På listsidan för affärsregistreringar klickar du på Redigera för den affärsregistrering som du vill arbeta med.
2. I fältet Associerad affärsmöjlighet på redigeringssidan för affärsregistreringar söker du efter och väljer den affärsmöjlighet som du vill associera affärsregistreringen med. Klicka sedan på Spara.

Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har rätt inställningar kan du skapa konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter eller slå samman affärsregistreringar med befintliga poster genom att konvertera affärsregistreringsposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter.

Innan du börjar. Gör följande:

- Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns i Skapa en affärsregistrering (finns Skapa affärsregistreringar på sidan 441).
- Ställ in användarrollen och åtkomstprofilen. Mer information om inställningarna finns i Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar (på sidan 447).

Så här konverterar du en affärsregistrering till ett konto, en kontakt eller en affärsmöjlighet

1. Välj den affärsregistrering som du vill konvertera i sektionen Alla affärsregistreringar på hemsidan för affärsregistreringar.

   Information om hur du väljer affärsregistreringar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Konvertera till affärsregistrering på detaljsidan för affärsregistreringar.
3. Gör något av följande på sidan för konvertering av affärsregistreringar:
   - Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för affärsregistreringen markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

     I sektionen Konto visas som standard fältet för associerat företag för affärsregistreringen i fältet Associerat konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för affärsregistreringen.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

  Om registreringsposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om registreringsposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.
- Om du vill koppla affärsregistreringen till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

4 Om du vill konvertera affärsregistreringen till en affärsmöjlighet markerar du kryssrutan Skapa ny affärsm. automatiskt. Fyll sedan i fälten.

  Affärsregistreringens namn visas som standard i fältet Affärsmöjlighet. Data i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera informationen på konverteringssidan för affärsregistreringar. Du kan också koppla affärsregistreringen till en befintlig affärsmöjlighet. Gör så här:

  a Markera alternativet för befintlig affärsmöjlighet

  b Markera en affärsmöjlighet med hjälp av sökikonen bredvid fältet Associerad affärsmöjlighet.

5 Konvertera affärsregistreringen genom att klicka på Spara.

Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar

När du vill konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i dina åtkomstprofiler och din användarroll. I det här avsnittet beskrivs de nödvändiga inställningarna.

Inställningar för åtkomstprofiler för konvertering av affärsregistreringar

De åtkomstnivåer som gör att du kan konvertera affärsregistreringar visas i tabellerna nedan. Inställningarna måste göras både i standardåtkomstprofilen och i din ägaråtkomstprofil.

I följande tabell visas de åtkomstnivåinställningar du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs och redigera
Kontakt	Läs och redigera
Affärsregistrering	Läs och redigera
Affärsmöjlighet	Läs och redigera

I tabellen nedan visas de åtkomstnivåinställningar för posttyper med relaterad information du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Adresser	Läs, skapa och redigera
Kontakt	Konton	Läs och skapa
	Adresser	Läs, skapa och redigera

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Affärsmöjlighet	Intäkt	Läs och redigera
	Kontakt	Läs och skapa

Inställningar av användarroller för konvertering av affärsregistreringar

Rollinställningarna som gör att du kan konvertera affärsregistreringar är följande:

- Rollen måste ha behörighet att konvertera affärsregistreringar.
- Posttypsåtkomsten för rollen måste ha följande inställningar:
  - Kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Affärsregistrering i alla konverteringar.
  - När du vill konvertera (det vill säga länka) affärsregistreringar till befintliga affärsmöjligheter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Affärsmöjlighet.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya affärsmöjligheter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsmöjlighet.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga konton måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Konto.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya konton måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Konto.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga kontakter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Kontakt.
  - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya kontakter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Kontakt.

Obs! Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Fält för affärsregistrering

Använd redigeringssidan för affärsregistrering om du vill lägga till en affärsregistrering eller uppdatera detaljerna för en befintlig affärsregistrering. På redigeringssidan för affärsregistrering visas en fullständig uppsättning fält för en affärsregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om affärsregistrering	
Namn	Namnet på affärsregistreringen. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Typ	Typ av affärsregistrering. Alternativen inkluderar: Standard och Icke-standard.

Fält	Beskrivning
Sändningsstatus	Sändningsstatus för affärsregistreringen. Alternativen inkluderar: Inte skickad, Skickad och Återkallad.
Sista giltighetsdatum	Datumet då affärsregistreringen upphör.
Specialpris begärt	Anger om särskild prissättning har begärts för affärsregistreringen.
Associerat kundämne	Ett unikt id för kundämnet som ledde till affärsregistreringen.
Id	Det unika id:t för affärsregistreringen.
Huvudpartner	Partnerkontot som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Huvudpartner: Plats	Platsen för det ursprungliga partnerkontot.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som affärsregistreringen är kopplad till.
Mål	Målsättningen som är associerad med affärsregistreringen.
Support begärd	Anger om support har begärts för affärsregistreringen före försäljning.
Information om affärsmöjlighet	
Associerad affärsmöjlighet	Namnet på den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Ny affärsmöjlighet	Anger om den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen är ny.
Valuta	Vald valuta för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Affärens storlek	Affärens storlek i den valda valutan.
Stängningsdatum	Stängningsdatumet för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Produktintresse	Det produktområde som den möjliga kunden är intresserad av.
Nästa steg	Nästa logiska steg i säljprocessen för den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen.
Kundinformation	
Associerad kund	Namnet på den kundorganisation som är associerad med affärsregistreringen.

Fält	Beskrivning
Ny kund	Anger om affärsregistreringen är för en ny kundorganisation.
Företagsnamn	Namnet på kundorganisationen.
Land	Det land där kundorganisationen har sitt säte.
Gata	Kundorganisationens gatuadress.
Ort	Orten i kundorganisationens adress.
Delstat	Delstaten i kundorganisationens adress.
Postnr	Postnumret i kundorganisationens adress.
Associerad kontakt	Namnet på en associerad kontakt.
Ny kontakt	Anger om det här är en ny kontakt.
Titel	Anger den korrekta hälsningsfrasen.
Förnamn	Kundens förnamn.
Mellannamn	Kundens mellannamn.
Efternamn	Kundkontaktens efternamn.
Befattning	Kundkontaktens befattning.
E-post	Kundkontaktens e-postadress.
Telefonnr	Kundkontaktens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundkontaktens mobiltelefonnummer.
Faxnr	Kundkontaktens faxnummer.
Godkännandeinformation	
Godkännandestatus	Den aktuella statusen för godkännandet av affärsregistreringen.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som måste godkänna affärsregistreringen härnäst.
Slutgiltig godkännare	Namnet på den person som gav affärsregistreringen det slutliga godkännandet.

Fält	Beskrivning
Skickat datum	Datumet då affärsregistreringen skickades för godkännande.
Godkänt den	Datumet då affärsregistreringen slutligen godkändes.
Avslagsorsak	Orsaken till att affärsregistreringen avslogs.
Beskrivning	Mer information om affärsregistreringen. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Mer information	
Ägare	Ägaren till affärsregistreringsposten. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Ägare, partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som äger affärsregistreringen.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Beskrivning	Ange mer information om affärsregistreringen.

Finansieringsbegäranden

Marknadsutvecklingsfonder (MDF) ger varumärkesägare möjlighet att göra marknadsföringsfonder tillgängliga för en partner på ett organiserat sätt, så att partnern kan sälja varumärkesägarens produkter i angivna geografiska områden, eller så att partnern kan marknadsföra varumärket. En *finansieringsbegäran* är en begäran om finansiering från en partner till en varumärkesägare.

Partner kan begära förgodkännanden för att finansiera marknadsföringsaktiviteter. I finansieringsbegäran anges detaljer för marknadsföringsaktiviteten samt den beräknade kostnaden. Finansieringsbegäran dirigeras sedan genom en godkännandeprocess. Varumärkesägaren tillhandahåller den godkända finansieringen för begäran, och kan godkänna, avslå eller returnera den.

När marknadsföringsaktiviteterna är klara kan partner skapa krav för att lösa in de spenderade pengarna som förgodkändes av varumärkesägaren. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende. En finansieringsbegäran kan bara ha ett associerat krav. När kravet är godkänt debiteras finansieringen med den associerade finansieringsbegäran.

Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden

Hemsidan för finansieringsbegäranden är utgångspunkten för hanteringen av marknadsutvecklingsmedel.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansieringsbegäranden. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en finansieringsbegäran

Du kan skapa en finansieringsbegäran genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansieringsbegäranden. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för finansieringsbegäranden.

Arbeta med listor över finansieringsbegäranden

I sektionen Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansieringsbegäranden.

Lista över finansieringsbegäranden	Beskrivning
Alla finansieringsbegäranden	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. Finansieringsbegärandena filtreras inte.
Nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter ändringsdatum.
Mina finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla godkända finansieringsbegäranden som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden

I sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Visa sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden

I sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden:

- Listor över finansieringsbegäranden
- Alla avvaktande finansieringsbegäranden
- Nyligen skapade finansieringsbegäranden
- Nyligen ändrade finansieringsbegäranden
- Mina avvaktande finansieringsbegäranden
- Mina godkända finansieringsbegäranden
- Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden
- Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden
- Finansieringsbegäranden som avvaktar mitt godkännande

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansieringsbegäranden.
2. På sidan för hemsideslayouten för finansieringsbegäranden klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

Hantera finansieringsbegäranden

Utför följande uppgifter för att hantera finansieringsbegäranden:

- Skicka finansieringsbegäranden för godkännande (på sidan 454)
- Återkalla finansieringsbegäranden (på sidan 454)
- Returnera finansieringsbegäranden (på sidan 455)
- Avslå finansieringsbegäranden (på sidan 455)
- Godkänna finansieringsbegäranden (på sidan 456)
- Avbryta finansieringsbegäranden (på sidan 456)
- Skicka krav för finansieringsbegäranden (på sidan 457)
- Avvisa krav för finansieringsbegäranden (på sidan 457)
- Godkänna krav för finansieringsbegäranden (på sidan 457)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Procedurer som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)

- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skicka finansieringsbegäranden för godkännande

Partner kan begära att finansieringen av marknadsföringsaktiviteter förhandsgodkänns genom att skicka en begäran. En finansieringsbegäran innehåller uppgifter om aktiviteten och beloppet som partnern tror kommer att behövas.

Innan du börjar. Skapa finansieringsbegäran. Skapa ett arbetsflöde som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Så här skickar du en finansieringsbegäran för godkännande

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka från sektionen Alla finansieringsbegäran på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
3. Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat fältet Sändningsstatus till Skickad och sparat posten händer följande:
   - Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
   - Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
   - Finansieringsbegäran skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
   - Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Finansieringsbegäran visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel uppdatera beloppen, ändra finansieringen med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

Återkalla finansieringsbegäranden

Du kan återkalla en finansieringsbegäran när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill återkalla i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3 Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:

   - Godkännandestatusen återställs till ett nullvärde.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar åtgärden (om den har konfigurerats).
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden (om den har konfigurerats).

Nu kan du uppdatera finansieringsbegäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i Skicka finansieringsbegäranden för godkännande (på sidan 454).

Returnera finansieringsbegäranden

När en finansieringsbegäran går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar eller ytterligare information.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du en finansieringsbegäran

1 Välj den finansieringsbegäran som du vill returnera i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3 Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

   - Finansieringsbegärans sändningstatus är Inte skickad.
   - Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
   - En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan ägaren till finansieringsbegäran uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka finansieringsbegäranden finns i Skicka finansieringsbegäranden för godkännande (på sidan 454).

Avslå finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om det begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten inte kan beviljas.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du en finansieringsbegäran

1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

   - Finansieringsbegäran behåller sändningsstatusen Skickad.
   - Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.

- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

Godkänna finansieringsbegäranden

En godkännare kan godkänna en finansieringsbegäran i förväg och tilldela fonder till den begärda marknadsföringsaktiviteten. För närvarande är sändningen av godkännandena för finansieringsbegäranden en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges.

Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer när varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
3. Ange ett belopp i fältet Förhandsgodkänt belopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
4. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:
   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att det förhandsgodkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
   - Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
   - Datumet för förhandsgodkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
   - Ett arbetsflöde skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
   - Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har godkänts skrivskyddas den. Det går inte att ändra den utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

Avbryta finansieringsbegäranden

Varumärkesägaren kan avbryta en finansieringsbegäran när som helst om begäran inte längre är giltig.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans godkännandestatus måste vara Godkänd.

Så här avbryter du en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill avbryta i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
3. Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

Skicka krav för finansieringsbegäranden

Partner skapar krav för att lösa in de förgodkända pengarna som spenderades på marknadsföringsaktiviteter. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende.

Så här skickar du ett krav för en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
3. Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
4. Välj Krav skickat i fältet Kravstatus och klicka på Spara. Klicka sedan på Spara.

   När fältet Kravstatus har ändrats till Krav skickat och posten har sparats inträffar följande:
   - Finansieringsbegäran skickas.
   - Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
   - Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Avvisa krav för finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran för marknadsutvecklingsfonden måste ha kravstatusen Krav skickat.

Så här avslår du krav för begäranden för marknadsutvecklingsfond

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå en begäran för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
3. Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Godkänna krav för finansieringsbegäranden

En godkännare kan godkänna en finansieringsbegäran och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för finansieringsbegäranden.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du ett krav för en finansieringsbegäran

1. Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

   Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
3. Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
4. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:
   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
   - Datumet för kravbeslutet anges till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När ett krav har godkänts debiterar det fonden som är kopplad till finansieringsbegäran.

Fält för finansieringsbegäranden

Använd redigeringssidan för finansieringsbegäran när du vill lägga till en finansieringsbegäran eller uppdatera detaljerna om en befintlig finansieringsbegäran. På redigeringssidan för finansieringsbegäran visas den fullständiga uppsättningen fält för en finansieringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för finansieringsbegäran	
Id	Identifieraren för en finansieringsbegäran (id).
Begäran	Unikt namn på finansieringsbegäran.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för finansieringsbegäran.
Fond	Namnet på medlen som är associerade med finansieringsbegäran.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Skickad, Inte skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datumet då finansieringsbegäran måste ha godkänts. Som standard är det inställt på dagens datum plus 7 dagar.
Sista giltighetsdatum	Datumet då finansieringsbegäran inte längre är giltig.
Kampanj	Namnet på kampanjen som är associerad med finansieringsbegäran.

Fält	Beskrivning
Marknadsföringssyfte	Marknadsföringsorsaken till finansieringsbegäran.
Region	Regionen för vilken finansieringsbegäran skapas.
Kategori	Kategorin som finansieringsbegäran tillhör.
Partnerprogram	Namnet på partnerprogrammet som är associerat med finansieringsbegäran.
Valuta för fin.begäran	Den begärda valutan för finansieringsbegäran.
Detaljerad information om finansieringsbegäran	
Startdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten startar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten slutar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Begärt belopp	Det totala begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Förhandsgodkänt belopp	Varumärkesägaren anger det totala godkända beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för finansieringsbegäran.
Datum för begäran	Datum och tid då finansieringsbegäran skapades.
Skickat datum	Datum och tid då finansieringsbegäran skickades.
Datum för förhandsgodkännande	Datum och tid då finansieringsbegäran förhandsgodkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Senast godkänd av	Namnet på den föregående godkännaren.
Orsakskod	Orsaken till att marknadsföringsaktiviteten inte godkändes. Standardvärdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information och Övrigt.
Kravinformation	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär för marknadsföringsaktiviteten.

Fält	Beskrivning
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänt för marknadsföringsaktiviteten.
Kravstatus	Kravets aktuella status.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Mer information	
Ägare	Ägaren av posten för finansieringsbegäran. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Beskrivning	Ytterligare information om finansieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnern som startade finansieringsbegäran.

Begäranden om särskild prissättning

Begäranden om särskild prissättning innefattar affärsprocesserna som en partner använder när partnern ber varumärkesägaren om en rabatt på en produkt. En begäran om särskild prissättning kan till exempel vara en reaktion på en tendens om allmänt nedåtgående priser eller en konkurrensutsatt affär. Om varumärkesägaren tillåter de lägre priserna får partnern rabatten efter försäljningen. Det särskilda priset gäller vanligtvis för en auktoriserad produkt, kvantitet, tidslängd och partnern eller slutkunden eller båda.

Begäranden om särskild prissättning innefattar följande faser:

Hantering av begäranden om särskild prissättning. Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Partnern skapar en begäran om

särskild prissättning för en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i partnerns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande och när begäran har godkänts säljer partnern produkterna till ett nytt lägre pris till kunden. Efter försäljningen kan partnern använda kravprocessen för begäranden om särskild prissättning för att begära tillbaka skillnaden mellan den ursprungliga inköpskostnaden och den nya godkända kostnaden.

Hantering av kravet på prisskillnaden. Partnern skapar ett krav som gäller godkända och öppna begäranden om särskild prissättning för att kunna krediteras för en förlust. Vanligtvis skickas säljpunktsrapporter efter försäljningen med kraven. När kravet har godkänts krediterar varumärkesägaren partnern för skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset.

Fördelarna för varumärkesägare och partner med begäranden om särskild prissättning är följande:

- Varumärkesägarna kan stödja sina partner i konkurrensutsatta situationer
- Partner kan köpa produkter och lägga på lager, även om det är troligt att priserna faller i framtiden

Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning

Hemsidan för begäran om särskild prissättning är utgångspunkten för hanteringen av begäranden om särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för begäran om särskild prissättning. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en begäran om särskild prissättning

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade begäranden om specialpris. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för begäranden om särskild prissättning (på sidan 472).

Arbeta med Listor över begäranden om särskild prissättning

I sektionen Listor över begäran om särskild prissättning visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för begäranden om särskild prissättning.

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
Alla begäranden om särskild prissättning	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. I listan filtreras inte begäranden om särskild prissättning.
Nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter ändringsdatum.
Mina begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända begäranden om specialpris	Filtrerar alla godkända begäranden om särskild prissättning som du äger.
Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav och där du är nästa godkännare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris

I sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris

I sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning:

- Listor över begäranden om särskild prissättning
- Alla avvaktande begäranden om specialpris
- Nyligen skapade begäranden om specialpris
- Nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Mina avvaktande begäranden om specialpris
- Mina godkända begäranden om specialpris
- Mina nyligen skapade begäranden om specialpris
- Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande

- En eller flera rapportsektioner (Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis Analysrapport för begäran om särskild prissättning, tillgängliga på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för begäranden om särskild prissättning. Klicka sedan på Spara.

Hantera begäranden om särskild prissättning

Utför följande uppgifter för att hantera begäranden om särskild prissättning:

- Länka produkter till begäranden om särskild prissättning (på sidan 463)
- Länka program till begäranden om särskild prissättning (på sidan 464)
- Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande (på sidan 464)
- Återkalla begäranden om särskild prissättning (på sidan 465)
- Returnera begäranden om särskild prissättning (på sidan 465)
- Avslå begäranden om särskild prissättning (på sidan 466)
- Godkänna begäranden om särskild prissättning (på sidan 466)
- Avbryta begäranden om särskild prissättning (på sidan 467)
- Skicka krav för begäranden om särskild prissättning (på sidan 467)
- Avslå krav för begäranden om särskild prissättning (på sidan 468)
- Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning (på sidan 468)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning när du vill göra följande:

- Bevaka vilka produkter som tillhör begäran om särskild prissättning
- Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända (auktoriserade) beloppen

Obs! Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända beloppen via knappen Uppdatera summor för begärande.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produkter med särskild prissättning tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här länkar du en produkt till en begäran om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill länka produkten till.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
3. Markera produkten som du vill lägga till i begäran i fältet Produkt.
4. Uppdatera de nödvändiga fälten på detaljsidan för produkter med särskild prissättning.

   Information om fälten finns i Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 469).
5. Spara posten.

Så här beräknar du de totala begärda och förhandsgodkända beloppen

1. Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill beräkna beloppen för.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden.
3. Klicka på Uppdatera summor för begärande i sektionen Produkter med särskild prissättning.

   Då beräknas de totala begärda och förhandsgodkända beloppen och fälten för totalt begärt och godkänt belopp uppdateras.

Länka program till begäranden om särskild prissättning

Du kan associera en begäran om särskild prissättning med ett visst partnerprogram som du deltar i.

Så här länkar du program till begäranden om särskild prissättning

1. Gå till redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
2. I listan Partnerprogram väljer du namnet på det partnerprogram som du vill lägga till i begäran om särskild prissättning. Sedan klickar du på Spara.

Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande

Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en prisjustering på en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Partnern skickar begäran om särskild prissättning till varumärkesägaren för godkännande. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om begäran ska godkännas.

Innan du börjar. Skapa begäran om särskild prissättning. Mer information om hur du skapar poster finns Skapa poster (på sidan 50). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Så här skickar du begäranden om särskild prissättning för godkännande

1. Markera den begäran om särskild prissättning du vill skicka för godkännande (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4. Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Begäran om särskild prissättning skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Begäran om särskild prissättning visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel lägga till eller ta bort produkter, uppdatera de begärda priserna med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

Återkalla begäranden om särskild prissättning

Du kan återkalla en begäran om särskild prissättning när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

Innan du börjar. {2}Begäran om särskild prissättning måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här återkallar du begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning som du vill återkalla (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4. Klicka på Spara.

   När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:
   - Godkännandestatusen blir tom igen.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan du uppdatera begäran om särskild prissättning och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande (på sidan 464).

Returnera begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar. Godkännaren kan ge kommentarer och begära ytterligare information från ägaren.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning du vill returnera i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka sedan på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning har sändningsstatusen Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Ägaren till begäran om särskild prissättning kan uppdatera begäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande (på sidan 464).

Avslå begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om den begärda rabatten inte kan beviljas.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning du vill avslå i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4. Klicka på Spara.

   När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:
   - Begäran om särskild prissättning behåller sändningsstatusen Skickad.
   - Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
   - En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

Godkänna begäranden om särskild prissättning

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en begäran om särskild prissättning, beroende på företagets verksamhet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

Obs! Varje godkännare i godkännandekedjan ändrar fältet Godkännare till nästa godkännare i kedjan.

Innan du börjar. Sändningsstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning du vill godkänna i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand kontrollerar att det godkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
- Oracle CRM On Demand kontrollerar att Totalt godkänt belopp är lika med summan av de godkända beloppen för alla produkter med särskild prissättning. Om summan inte är samma misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har godkänts skrivskyddas den. Den går inte att ändra utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

Avbryta begäranden om särskild prissättning

Varumärkesägaren kan avbryta en begäran om särskild prissättning när som helst om begäran inte längre är giltig.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här avbryter du en begäran om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning du vill avbryta i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3. Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
   - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

Skicka krav för begäranden om särskild prissättning

Med hjälp av kravprocessen för begäranden om särskild prissättning kan partner begära tillbaka skillnaden mellan den ursprungliga inköpskostnaden och den nya godkända kostnaden som har godkänts i begärandeprocessen för särskild prissättning. Vanligtvis kontrollerar en eller två personer hos varumärkesägaren kravet med hjälp av ett antal kriterier.

Så här skickar du krav för begäranden om särskild prissättning

1. Markera den begäran om särskild prissättning som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

3 Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus och klicka på Spara. Klicka sedan på Spara.

   När fältet Kravstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:
   - Kravet skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
   - Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Avslå krav för begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha kravstatusen Skickad.

Så här avslår du krav för begäranden om särskild prissättning

1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill avslå ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3 Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4 Klicka på Spara.

   När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning

En godkännare kan godkänna ett krav för särskild prissättning och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för kraven för särskild prissättning.

Innan du börjar. Kravstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du krav för begäranden om särskild prissättning

1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

   Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
3 Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
4 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus. Klicka sedan på Spara.

   När du har ändrat kravstatusen till Krav godkänt görs följande:
   - Oracle CRM On Demand kontrollerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skickas ett felmeddelande.
   - Datumet för kravbeslutet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
   - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Utför följande uppgifter för att hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt:

- Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt (på sidan 469)
- Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 469)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Du kan skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt till en begäran om särskild prissättning för att ange den begärda kostnaden (eller annan information) för en viss produkt. Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt genom att ange information i ett formulär. Du når formuläret från detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

Obs! Innan du kan skapa produkter med särskild prissättning måste området för produkter med särskild prissättning läggas till som ett relaterat objekt på detaljsidan för begäran om särskild prissättning. Mer information om att lägga till relaterade objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).

Så här skapar du produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

1. Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
2. Välj en produkt i fältet Produktnamn.
3. Uppdatera resten av fälten på produktredigeringssidan för begäran om särskild prissättning och klicka på Spara. Klicka sedan på Spara.

   Information om fälten finns i Fält för produkter med särskild prissättning (på sidan 469).

Fält för produkter med särskild prissättning

Använd redigeringssidan för produkter med särskild prissättning när du vill skapa en ny produkt med särskild prissättning. På redigeringssidan visas en fullständig uppsättning fält som är tillgängliga för en produkt med särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från informationen i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om fälten på redigeringssidan för produkter med särskild prissättning.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	

Fält	Beskrivning
Produkt	Namnet på produkten för begäran om särskilt pris. Om begäran om särskild prissättning är relaterad till en affärsmöjlighet går det endast att välja de produkter som finns för den affärsmöjligheten. Alla produkter listas om så inte är fallet.
Produkt: Produktkategori	Kategorin för produkten som överförs med produktdefinitionen. Skrivskyddad.
Kvantitet	Den förväntade produktkvantiteten som kommer att säljas under den här begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan för produkten med särskild prissättning.
Produkt: Artikelnr	Artikelnumret som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Typ	Produkttypen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Status	Statusen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
C:a-pris	Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används. Fältet är skrivskyddat för partnern. Om en slutkund har definierats för begäran om särskild prissättning och en prislista har associerats med den slutkunden kommer fältet C:a-pris att fyllas i automatiskt i Oracle CRM On Demand när posten för produkt med särskild prissättning sparas utifrån den här prislistan. Prislistan för särskild prissättning fylls automatiskt i med prislistevärdet som har lagts till i kontot eller i den slutkunden som är associerad med posttypen Begäran om särskild prissättning. Följande villkor bör också uppfyllas: ■ Prislistan som har associerats med slutkunden är av typen C:a-pris ■ Statusen för prislistan är Publicerad ■ Produkten finns i prislistan ■ Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden) Om ingen prislista har associerats med slutkunden kommer prislistan i huvudet för begäran om särskild prissättning fortsätta vara tom.
Detaljerad information om begäran om särskild prissättning	
Inköpskostnad	Priset som partnern ursprungligen betalade för produkten. I Oracle CRM On Demand fylls det här fältet i automatiskt när posten för begäran om särskild prissättning sparas från den prislista som har associerats med det ägande partnerkontot. För att inköpskostnaden ska fyllas i på posten Särskild prissättningsprodukt bör ägaren av Begäran om särskild prissättning vara en partneranvändare. Följande villkor bör också uppfyllas:

Fält	Beskrivning
	■ Prislistan som har associerats med det ägande partnerkontot är av typen DIST COST ■ Statusen för prislistan är Publicerad ■ Produkten finns i prislistan ■ Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden) Du kan redigera fältet Inköpskostnad och ändra standardvärdet.
Begärd kostnad	Det reducerade pris som partnern begärde för begäran om särskild prissättning.
Begärt återförsäljningspris	Det återförsäljningspris som partnern vill sälja produkten för.
Godkänd kostnad	Partnerns pris som förhandlades fram för begäran om särskild prissättning. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Rekommenderat återförsäljningspris	Återförsäljningspriset som rekommenderas av ägaren till varumärket. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Begärt belopp	Beräknar den begärda rabatten. Beloppet beräknas i Oracle CRM On Demand.
Begärd rabatt i procent	Beräknar den begärda rabatten i procent. Procentsatsen beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänt belopp	Beräknar den godkända rabatten. Den godkända rabatten beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänd rabatt i procent	Beräknar den godkända rabatten i procent. Den godkända procentsatsen beräknas automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Motivering till särskild prissättning	
Konkurrent	Namnet på konkurrenten för begäran om särskild prissättning.
Konkurrentprodukt	Namnet på konkurrentens produkt.
Konkurrent, produktpris	Priset på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Namnet på konkurrentpartnern.
Övrig information, konkurrens	All annan information gällande konkurrerande produkterbjudanden, motivering till särskilt pris osv.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Mer information om listposten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Fält för begäranden om särskild prissättning

Använd redigeringssidan för begäran om särskild prissättning när du vill lägga till en begäran om särskild prissättning eller uppdatera detaljerna om en befintlig begäran om särskild prissättning. På redigeringssidan för begäran om särskild prissättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en begäran om särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om begäran om särskild prissättning	
Id	Identifieraren för en begäran om särskild prissättning (id).
Begäran	Namnet på begäran om särskild prissättning.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för begäran om särskild prissättning.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datumet då begäran om särskild prissättning måste ha godkänts. Som standard visas dagens datum plus en vecka i det här fältet.
Fond	Namnet på fonden som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som begäran om särskild prissättning är relaterad till.
Slutkund	Slutkunden för begäran om särskild prissättning. Om begäran är associerad med en affärsmöjlighet kan du bara välja Affärsmöjlighetskonto.
Ursprungligt partnerkonto	Partnern som skapade begäran om särskild prissättning.
Affärsregistrering	Affärsregistreringen som begäran är relaterad till.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som är associerat med begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan som priset omvandlas till. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat den funktionen.

Fält	Beskrivning
Detaljerad information om begäran om särskild prissättning	
Startdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen börjar gälla. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen slutar gälla. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Totalt begärt belopp	Summan av det begärda beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Totalt godkänt belopp	Summan av det godkända beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Datum för begäran	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skapades.
Skickat datum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skickades.
Godkännandedatum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning godkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för begäran om särskild prissättning, till exempel Avvaktar godkännande, Godkänd, Returnerad, Avslagen, Utgången eller Annullerad.
Senast godkänd av	Namnet på personen som senast godkände begäran om särskild prissättning.
Orsakskod	Anger orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Kravinformation	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänner.
Kravstatus	Kravets aktuella status, till exempel Pågående, Skickat skadest.krav, Krav avslaget och Krav godkänt.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Ägare	Ägaren av posten Begäran om särskild prissättning. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Mer information om begäran om särskild prissättning. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.

Fonder

Använd sidorna för fonder för att skapa, uppdatera och bevaka fonder.

En *fond* är vanligtvis en summa pengar eller en uppsättning med andra resurser som har avsatts för ett visst syfte. Fonder kan vara marknadsutvecklingsfonder, samarbetsfonder, kampanjfonder, osv. Från sidan Fonder kan du hantera uppsättningen av aktiviteter som kräver förgodkännanden och behandling av skadeståndskrav för marknadsföringsfonderna.

När du skapar en fondpost blir du ägare till fonden eller fondansvarig. Vanligtvis kan fondägare uppdatera eller ta bort fondposter, lägga till andra användare som fonddeltagare, skapa kredit- och debettransaktioner och lägga till bilagor och anteckningar i fonden. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till fondposter begränsas eller utökas.

Fonddeltagare kan visa en fondpost, men inte redigera den. De kan även skicka förgodkännanden och ersättningskrav gentemot de fonder där de är registrerade som deltagare. Fondansvariga kan visa och redigera alla krav ställda mot de fonder de är ägare till och även godkänna eller avslå dessa begäranden.

Obs! Du kan inte redigera finansieringsbegäranden med värdet Godkänd i fältet Status.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att arbeta med fonder i ditt ansvarsområde kan fliken Fonder vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för fonder

Hemsidan för fonder är utgångspunkten för hanteringen av fonder och finansieringsbegäranden.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fonder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en fond eller finansieringsbegäran

Du kan skapa en fond eller finansieringsbegäran genom att klicka på Fond eller Finansieringsbegäran i sektionen Skapa till vänster på hemsidan för fonder. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fondfält (finns Fält för fonder på sidan 483).

Arbeta med fondlistor och listor över finansieringsbegäranden

I sektionerna Listor över fonder och Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs de fondlistor som är tillgängliga som standard.

Fondlista	Filter
Alla fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger
Alla aktiva fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger som har statusen Aktiv
Mina fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare
Mina aktiva fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare och med statusen Aktiv

I tabellen nedan beskrivs de listor över finansieringsbegäranden som är tillgängliga som standard.

Finansieringsbegärande, lista	Filter
Alla finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden jag eller mina underordnade äger
Mina finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare
Mina väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden via sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden som innehåller följande information: Namn på finansieringsbegäran, Fond, Förhandsgodkänd beg., Beviljad, Godkänd, Datum för begäran, Sista datum och Status.

De avvaktande finansieringsbegärandena har statusen Förhandsgodkännande skickat.

Visa hela listan över de nyligen ändrade fonderna genom att klicka på Visa fullständig lista.

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden via sektionen Finansieringsbegäranden – Öppna aktiviteter som innehåller följande information: Sista datum, Prioritet, Aktivitet, Ämne och Finansieringsbegäran.

Informationen utgörs av listan över de öppna aktiviteterna som är kopplade till dina finansieringsbegäranden. I fältet Prioritet visas uppgifternas prioritet som du eller din chef har angett, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

Visa hela listan över de nyligen ändrade finansieringsbegärandena genom att klicka på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fonder:

- Väntande finansieringsbegäranden
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för fonder)

Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för fonder.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för fonder om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- Fonder (på sidan 474)
- Hantera fonder (på sidan 477)
- Fält för fonder (på sidan 483)

Hantera fonder

Utför följande uppgifter för att hantera fonder:

- Lägga till fonddeltagare (på sidan 477)
- Lägga till krediter i fonder (på sidan 478)
- Bearbeta finansieringsbegäranden (på sidan 478)
- Bearbeta skadeståndskrav (på sidan 481)
- Ta ut medel (på sidan 482)
- Granska fondaktivitet (på sidan 482)

Obs! Funktionen Fonder ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Du kan uppdatera en fondpost om du är ägare till den. Om du är fonddeltagare kan du skapa och uppdatera finansieringsbegäranden.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)
- Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation och information som kan vara av intresse:

- Arbeta med hemsidan för fonder (på sidan 475)
- Fält för fonder (på sidan 483)
- Analys (på sidan 787)
- Bevaka tillgångar (på sidan 278)

Lägga till fonddeltagare

När du skapar en fondpost blir du som standard ägare till fonden. Därefter vill du lägga till fonddeltagare. När du lägger till en fonddeltagare får den personen rätt att visa fondposten och skicka finansieringsbegäranden till fonden.

Innan du börjar. För att användarna ska visas i listan över kvalificerade fonddeltagare måste de först läggas upp som aktiva användare av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Så här lägger du till en fonddeltagare:

1. Välj fonden.
   Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Fonddetaljer rullar du ned till avsnittet Fonddeltagare och klickar på Lägg till deltagare.

   Obs! Du kanske måste lägga till sektionen Fondbehållning i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
3. På sidan Lägg till fonddeltagare klickar du på ikonen Sökning och väljer användaren.
   Användarlistan innehåller alla personer som använder Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
4. Spara posten.

Lägga till krediter i fonder

Om du vill göra en fond tillgänglig ska du lägga till krediter i fonden.

Så här krediterar du en fond

1. Välj fonden.
   Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen Fondbehållning och klickar på Ny i namnlisten.

   Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Fondbehållning i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
3. Ange informationen enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning
Fond	Namnet på fonden, som standard namnet på den aktuella fonden. (Skrivskyddat.)
Kreditering	Namnet på kreditposten. Det här fältet är begränsat till 30 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Belopp	Kreditbeloppet för fonden, till exempel 5 000 kronor.
Beskrivning	En beskrivning av fondkrediteringen.
Sista giltighetsdatum	Datumet efter vilket krediten inte längre är giltig (ÅÅÅÅ/MM/DD). Datumet anges som information. Välj datum med kalenderikonen.

Bearbeta finansieringsbegäranden

När du vill börja använda fonden, skapar du en finansieringsbegäran och skickar den till fondansvarig för godkännande. Du och fondansvarig kan bevaka vilken fas finansieringsbegäran befinner sig i genom att uppdatera fältet Status.

Så här skickar du en begäran om förgodkännande

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På sidan Fonddetaljer rullar du ned till sektionen Finansieringsbegäranden och klickar på Ny.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Finansieringsbegäranden i din layout. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera fyller du i önskad information.

I följande tabell beskrivs information om fält för finansieringsbegäranden. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för finansieringsbegäran	
Begäran-id*	Identifierare för finansieringsbegäran. Oracle CRM On Demand genererar begäran-id. (Obligatoriskt fält.)
Finansieringsbegäran	Namnet på finansieringsbegäran. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Typ	Anger fondtyp. Fältet kan anpassas av företagsadministratören. (Obligatoriskt fält.) Det finns två typer av fonder: ■ **MDF (market development funds).** De här fonderna används av företagets sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller distributör att sälja och marknadsföra dina produkter. ■ **SPF (special pricing authorization).** De här fonderna används av ett företag för att stödja begäranden om särskild prissättning. Dessa begäranden om särskild prissättning är finansieringsbegäranden som en partner skickar för att erhålla särskild prissättning för en produkt eller grupp av produkter. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal.
Fond	Namnet på den länkade fonden. (Obligatoriskt fält.)
Status	Finansieringsbegärans aktuella status. Obligatoriskt fält. (Obligatoriskt fält.) Följande är standardalternativen: Krav godkänt, Krav avslaget, Krav skickat, Pågående, Förgodkännande avslaget, Förgodkännande skickat eller Förgodkänt. Fonddeltagare kan ändra statusen till: Pågående, Förgodkännande skickat eller Krav skickat
Sista datum	Det datum då du måste ha fått finansieringsbegäran godkänd. (Obligatoriskt fält.)
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet som fonden är relaterad till.
Affärsmöjlighetskonto	Det konto som fonden den relaterade affärsmöjligheten tillhör.

Fält	Beskrivning
Kampanj	Används för att länka en kampanj till en fond.
Marknadsföringssyfte	Standardalternativen är Partnerincitament, Gemensam marknadsföring, Konkurrerande positionering, Ny produktlansering eller Bibehållna kunder.
Region	Standardalternativen är Afrika, Asien/Stillahavsregionen, Europa, Latinamerika, Mellanöstern, Ingen, Nordamerika, Nordeuropa, Övrig, Sydamerika, Sydeuropa eller Över hela världen.
Kategori	Standardvärden är Annonsering, Varumärke, Kundhändelse, Direktreklam, Visningar, Aktiv händelse, Gemensam annonsering, Övrigt, Kampanj, Prover, Seminarium, Jippo, Mässa eller Utbildning.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som finansieringsbegäran skapas för.
Detaljerad information om finansieringsbegäran	
Förhandsgodkännande krävs	Den finansiering som krävs för att utföra uppgifterna.
Beviljad	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller summan som deltagaren beviljats, baserat på det belopp som begärts i fältet Förgodkännande krävs.
Krav	När uppgiften slutförts kräver deltagaren utläggsbeloppet för att slutföra uppgiften via det här fältet.
Godkänd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller den godkända summan baserat på det belopp som begärts.
Datum för begäran	Standard för dagens datum.
Datum för förhandsgodkännande	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då finansieringsbegäran godkändes av finansieringsansvarig.
Datum för beslut om skadestånd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då fonddebiteringen godkändes av finansieringsansvarig.
Startdatum	Startdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för.
Slutdatum	Slutdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för. Efter detta datum är finansieringsbegäran inte längre giltig.
Valuta för fin.begäran	Valutan som fonden begärts i.

Fält	Beskrivning
Mer information	
Ägare	Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna.
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Systemgenererat.
Ägarkonto	Detta är partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Beskrivning	Det här fältet är begränsat till 250 tecken.

1. Välj Förgodkännande skickat för status.
2. Spara posten.

   Posten för finansieringsbegäran visas i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den fondansvariges hemsida.

Förgodkänna en finansieringsbegäran

1. Välj finansieringsbegäran i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den hemsidan för fonder.
2. På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.
3. På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
   a. Ange datum i fältet Datum för förhandsgodkännande.
   b. Ange det godkända beloppet i fältet Beviljat.
   c. Uppdatera fältet Status till Förgodkänt.
4. Spara posten.

Bearbeta skadeståndskrav

När finansieringsansvarig person godkänt finansieringsbegäran och du har slutfört uppgiften för vilken du begärde finansiering är du redo att skicka ett skadeståndskrav. När du har skickat kravet kan finansieringsansvarig person granska och godkänna det.

Så här skickar du ett krav

1. Välj en finansieringsbegäran i en lista med finansieringsbegäranden som du vill skicka ett krav eller en förhandsgodkänd finansieringsbegäran för (visas i sektionen Avvaktande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder).

   Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.

3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
   a Ange det belopp du gör anspråk på i fältet Skadeståndskrav.
   b Välj Krav skickat i statusfältet.
   c Ange ett korrekt datum i fältet Sista datum.
4 Spara posten.

Så godkänner du ett skadeståndskrav

1 Välj den förhandsgodkända finansieringsbegäran (listad i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder) som du vill godkänna ett skadeståndskrav för.

   Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 På detaljsidan för finansieringsbegäranden granskar du det begärda beloppet i fältet Skadeståndskrav. Klicka sedan på knappen Redigera.
3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
   a Ange det belopp som du godkänner i fältet Godkänd.
   b Ange datumet i fältet Datum för beslut om skadestånd.
   c Välj Krav godkänt i statusfältet.

   Obs! För att kunna godkänna finansieringsbegäranden måste du måste gränsen för fondgodkännande vara ha ett tillräckligt stort värde i din användarpost. Kontakta företagsadministratören om godkännandegränsen inte är tillräckligt hög. Oracle CRM On Demand tillåter inte heller att du godkänner en finansieringsbegäran som resulterar i ett negativt saldo, såvida inte kryssrutan Tillåt negativt saldo har markerats på detaljsidan för fonder.
4 Spara posten.

   Efter att ett krav godkänts visas det i sektionen Fonddebiteringar för fondposten.

   Obs! Efter att ett krav godkänts kan du inte längre redigera finansieringsbegäran.

Ta ut medel

Om du vill ta ut medel från en fond skapar du en debetpost.

Så här tar du ut medel:

1 Välj fonden.

   Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 På sidan Fond, detalj rullar du ned till sektionen Fonddebiteringar och klickar på Ny i namnlisten för att skapa en debetpost.
3 På sidan Fonddebitering, redigera fyller du i önskad information.

   Namnet på finansieringsbegäran har en gräns på 50 tecken.

Granska fondaktivitet

Du kan granska fondaktiviteter för poster som du hanterar eller för alla företagets fonder och fondbegäranden, om du är fondadministratör på företaget. Det innebär att du kan övervaka och bevaka fondaktiviteter.

Så här granskar du en fonds aktivitet:

1 Välj fonden.

   Instruktioner för hur du väljer fonder finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen för verifikationskedjor.

I listan finns alla aktiviteter som rör fonden, inklusive transaktioner, datum och inblandade personer.

Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Verifikationskedja i din layout. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

Fält för fonder

På sidan Fond, redigera kan du lägga till en fond eller uppdatera information om en befintlig fond. På sidan Fond, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för fond	
Fond-id	Fondidentifierare. Systemgenererat. (Obligatoriskt fält.)
Fondnamn	Fondens namn. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Startdatum Slutdatum	Tidsperiod då fonden är giltig.
Status	Standardalternativen är Aktiv, Stängd, Pågående eller Uppskjuten.
Typ	Anger fondtyp. Alternativen för fondtyp är: ■ **MDF (Marknadsutvecklingsfond)**. MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller leverantör sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke. ■ **SPA (Special Pricing Authorization)**. SPA gör det möjligt för partner att begära ett speciellt pris för en produkt eller en produktgrupp som säljs.
Partner	Konton måste ha ett Partnerfält som är markerat för att de ska visas i den här urvalslistan.
Tillåt negativt saldo	Om du markerar den här kryssrutan kan fonden ha ett negativt saldo. Om saldot till exempel är 5 000 kronor kan en finansieringsbegäran på 6 000 godkännas. Om kryssrutan inte markeras visar Oracle CRM On Demand ett meddelande som anger att negativt saldo inte är tillåtet om fondgodkännaren försöker godkänna samma begäran om $600. (Obligatoriskt fält.) Kryssrutan är markerad som standard.
Målbelopp	Total belopp i dollar som är avsett för fonden. (Obligatoriskt fält.)
Total kredit	Skrivskyddat fält. Summan av alla fondkrediter som skapas i sektionen Fondkrediter.

Fält	Beskrivning
Totalt debet	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla fonddebiteringar som skapas i sektionen Fonddebitering. När en Finansieringsbegäran godkänns skapas en debiteringspost automatiskt i sektionen Fonddebitering.
Saldo	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt debet).
Förhandsgodkänt, totalt	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla finansieringsbegäranden som har godkänts för en viss fond. När den fondansvariga godkänner en finansieringsbegäran visas värdet i det här fältet.
Saldo efter förhandsgodkännanden	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt förhandsgodkänt).
Fondvaluta	Fondens valuta, till exempel amerikanska dollar eller euro. Använd ikonen för valutaväljaren för att välja valuta.
Mer information	
Ägare	Fondens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- Fonder (på sidan 474)
- Arbeta med hemsidan för fonder (på sidan 475)
- Hantera fonder (på sidan 477)

Kurser

En *kurs* är ett strukturerat utbildningsprogram med det primära syftet att ge en enskild person en viss uppsättning färdigheter. Många företag, särskilt sådana som hanterar komplexa produkter eller tjänster, kräver att deras partner och återförsäljare har lämplig utbildning och goda kunskaper om vad de säljer. Kurser blir därför en mekanism för att sprida kunskap och information om ett företags produkter och tjänster. I regel fokuserar kurser på en specifik produkt eller produktfamilj. Ibland kan de emellertid även behandla allmänna koncept eller principer. Kurser kan vara antingen teoretiska eller praktiska (t.ex. praktiska övningar osv.) eller en blandning av både och.

I Oracle CRM On Demand kan en kurs associeras med en specifik produkt eller en uppsättning produkter. En kurs kan också associeras med en enskild produktkategori, flera produktkategori eller ingen alls. Standardkonfigurationen av Oracle CRM On Demand stöder även flera grundläggande attribut för en kurs, t.ex. tidslängd, avgift, start- och slutdatum, beroenden av andra kurser osv.

Kurser kan ges av det egna företaget, utvalda utbildningsleverantörer eller båda. Med Oracle CRM On Demand kan du definiera listan över tredjepartsleverantörer som erbjuder kursen och publicera den för dina partner. När en kurs har publicerats kan anställda hos partner anmäla kontakter till kursen.

Arbeta med hemsidan för kurser

Hemsidan Kurs är utgångspunkten för hanteringen av kurser.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kurser. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kurs

Du kan skapa en kurs genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade kurser. Mer information om hur du skapar kurser finns i Skapa poster (på sidan 50) och Kursfält (finns Course Fields på sidan 489).

Arbeta med kurslistor

I sektionen för kurslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kurser.

Kurslista	Beskrivning
Alla kurser	Visar alla kurser som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste kursen visas först i listan.
Nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade kursen visas först i listan.
Nyligen introducerade kurser	Alla kurser som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade kursen visas först i listan.
Indragna kurser	Alla kurser som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: kursen som ska dras in först visas först i listan.
Mina kurser	Alla kurser som du äger.
Mina nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade kurser

I sektionen Nyligen ändrade kurser visas de kurser som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för kurser

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för kurser:

- Alla kurser
- Nyligen skapade kurser
- Nyligen ändrade kurser
- Nyligen introducerade kurser
- Indragna kurser
- Mina kurser
- Mina nyligen skapade kurser
- Mina nyligen ändrade kurser

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kurser

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för kurser.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kurser.
3. Klicka på Spara.

Hantera kurser

Utför följande uppgifter för att hantera kurser:

- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 504)
- Associera kurser med examina och certifieringar (på sidan 487)
- Relatera kurser till andra kurser (på sidan 487)
- Göra kurser synliga för partner (på sidan 488)
- Anmäla till kurser (på sidan 488)
- Uppdatera post för kursanmälning (på sidan 489)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera kurser med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om kursen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om kursen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursprodukter, kursproduktkategorier eller kurslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du kurser med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen Kursprodukter, Kursproduktkategorier eller Kurslösningar på detaljsidan för kursen.
2. Ange produkten (eller produktkategorin) på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en kurs till lösningar, oavsett om kursen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera kurser med examina och certifieringar

En kurs avslutas i regel med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en kurs med examina, certifieringar eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringskurser tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du kurser med examina och certifieringar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för kursen.
2. Ange examen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
3. Klicka på Spara.
4. Om du vill lägga till fler examens- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera kurser till andra kurser

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en kurs till andra kurser. En kurs kan vara en nödvändig förutsättning för en kurs, en uppföljning till en annan kurs och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen kurs.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga kurser och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt anmäler sig till en kurs. Så,

en anmälan till kurs A kan exempelvis definieras som ett krav för anmälan till kurs B. Detta krav kommer dock inte att framtvingas i Oracle CRM On Demand utan kontakten kan anmäla sig till kurs B även om hon eller han aldrig har anmält sig till kurs A.

Obs! För att säkerställa att en kurs inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad kurs inte vara samma som kursen på den överordnade sidan.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade kurser tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en kurs till en annan kurs

1. På listsidan för kurser klickar du på namnet på den kurs du vill relatera till en annan kurs.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade kurser på detaljsidan för kursen.
3. Välj den relaterade kursen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade kurser. Klicka sedan på Spara.

Göra kurser synliga för partner

Kurser är inte automatiskt synliga för partners. Du kan göra kursen synlig genom att lägga till medarbetare hos partner i ett team och associera teamet med kursposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du kurser synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för kursteam på detaljsidan för kursen.
2. På redigeringssidan för kursteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla medarbetare hos partner som du vill ska kunna visa kursen.

   Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
3. Klicka på Spara.

Anmäla till kurser

Du kan anmäla dig till en kurs via Oracle CRM On Demand för att lära dig mer om en specifik produkt eller en uppsättning produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här anmäler du en person till en kurs

1. På listsidan för kursen klickar du på namnet på kursen du vill anmäla en person till.
2. Klicka på Anmäl i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.
3. Välj kursen och den kandidat du vill anmäla på redigeringssidan för kursanmälning. Klicka sedan på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera anmälningar av samma kontakt till samma kurs. En kontakt kanske vill anmäla sig till samma kurs flera gånger av olika skäl, t.ex. för att slutföra en icke slutförd kurs, för att fräscha upp sina kunskaper osv. I Oracle CRM On Demand kan en kontakt anmäla sig flera gånger till samma kurs så länge anmälningsdatumen eller ägaren av posten inte är samma.

Uppdatera post för kursanmälning

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för kursanmälning. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för anmälningen. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för kursanmälning:

1. Klicka på länken Redigera för anmälningsposten du vill ändra i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.
2. Ändra fälten på lämpligt sätt.
3. Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för anmälningsstatus är Anmäld, Slutfört och Ofullständig. Listan är dock helt konfigureringsbar och du kan anpassa den efter dina affärsbehov.

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 (finns Uppdatera postdetaljer på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

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.

Field	Description
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.
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.

Field	Description
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.
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.

Field	Description
Additional Information	
Owner	The owner of the course record. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Description	Additional information about the course. This field has a limit of 2,000 characters.

Fält för kursanmälningar

Använd sidan Anmälan till kurs när du göra en anmälan till en kurs. På sidan Anmälan till kurs visas den fullständiga uppsättningen fält för en kursanmälning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om anmälan	
Kurs	Namnet på kursen. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med anmälan till kursen.
Anmälningsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Anmälningsstatus	Kursanmälningens aktuella status. Värdet blir automatiskt Anmäld vid genereringen.
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska följa kursen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Anmälningsnummer	Anmälningsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Datum för slutförande	Datumet då kandidaten slutförde kursen.
Kurspartner	Partnerföretaget som kandidaten anmäler sig till för den specifika kursen.
Mer information	
Ägare	Den aktuella ägaren till kursanmälningen.

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Ytterligare information om kursanmälningen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Examina

En *examen* är ett sätt att mäta en enskild persons kompetens vad gäller en specifik färdighet eller uppsättning av färdigheter. Vanligtvis är examina nästa logiska steg när en person har slutfört en kurs. I regel avslutas en kurs med en eller flera examina. En enskild person förväntas registrera sig för och genomgå examina efter att ha slutfört kursen. På många företag betraktas en kurs som genomförd först när alla examina har genomgåtts och lägsta poängnivån för godkänt uppnåtts.

I likhet med en kurs kan en examen associeras med en produkt eller grupp av produkter och en eller flera produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du definiera en examen för en specifik produkt eller en uppsättning produkter eller produktkategorier. Du kan även associera en examen med en eller flera kurser så att den logiska utvecklingen från kurs till examina kan följas.

Eftersom examina normalt administreras och hanteras av auktoriserade testningsleverantörer snarare än själva företaget kan du definiera listan med sådana tredjepartsleverantörer för en specifik examen i Oracle CRM On Demand. Du kan registrera en kontakt som du har åtkomst till för en examen via Oracle CRM On Demand.

Arbeta med hemsidan för examina

Hemsidan Examen är utgångspunkten för hanteringen av examina.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för examina. O Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en examen

Du kan skapa en examen genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade examina. Mer information om hur du skapar examina finns i Skapa poster (på sidan 50) och Examensfält (finns Exam Fields på sidan 498).

Arbeta med listor över examina

I sektionen för examenslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för examina.

Examenslista	Beskrivning
Alla examina	Visar alla examina som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste examen visas först i listan.
Nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade examen visas först i listan.

Examenslista	Beskrivning
Nyligen introducerade examina	Alla examina som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade examen visas först i listan.
Indragna examina	Alla examina som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: examen som ska dras in först visas först i listan.
Mina examina	Alla examina som du äger.
Mina nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade examina

I sektionen Nyligen ändrade examina visas de examina som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för examina

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för examina:

- Alla examina
- Nyligen skapade examina
- Nyligen ändrade examina
- Nyligen introducerade examina
- Indragna examina
- Mina examina
- Mina nyligen skapade examina
- Mina nyligen ändrade examina

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för examina

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för examina.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för examina.

3 Klicka på Spara.

Hantera examina

Utför följande uppgifter för att hantera examina:

- Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 495)
- Associera examina med kurser och certifieringar (på sidan 496)
- Relatera examina till andra examina (på sidan 496)
- Göra examina synliga för partner (på sidan 496)
- Registrera för examina (på sidan 497)
- Uppdatera post för examensregistrering (på sidan 497)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera examina med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om examen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde i fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om examen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensprodukter, examensproduktkategorier eller examenslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du examina med produkter, produktkategorier eller lösningar

1 Klicka på Lägg till i sektionen Examensprodukter, Examensproduktkategorier eller Examenslösningar på detaljsidan för examen.
2 Ange produkten eller produktkategorin på redigeringssidan och klicka på Spara.
3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en examen till lösningar, oavsett om examen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera examina med kurser och certifieringar

I regel avslutas en kurs med en examen eller en serie av examina. Om du klarar examen eller examina har du klarat kursen och får eventuellt en certifiering. Du kan associera en examen med kurser, certifieringar eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringsexamina tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du examina med kurser och certifieringar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringsexamina på detaljsidan för examen.
2. Ange kursen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
3. Klicka på Spara.
4. Om du vill lägga till fler kurs- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera examina till andra examina

I Oracle CRM On Demand kan du koppla en examen till andra examina. En examen kan vara en nödvändig förutsättning för en examen, en uppföljning till en annan examen och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen examen.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga examina och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt registrerar sig för en examen. Så, att ha klarat examen A kan exempelvis definieras som ett krav för registrering för examen B. Detta krav framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan kontakten kan registrera sig för examen B även om hon eller han intet klarade examen A eller aldrig ens har registrerat sig för den examen.

Obs! För att säkerställa att en examen inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad examen inte vara samma som examen på den överordnade sidan.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade examina tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en examen till en annan examen

1. På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill relatera till en annan examen.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade examina på detaljsidan för examen.
3. Välj den relaterade examen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade examina. Klicka sedan på Spara.
4. Klicka på Spara.

Göra examina synliga för partner

Examina är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra examen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med examensposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du examina synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för examensteam på detaljsidan för examen.
2. På redigeringssidan för examensteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa examen.

   Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
3. Klicka på Spara.

Registrera för examina

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera dig för en examen som visar din kompetens vad gäller en viss produkt eller uppsättning produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här registrerar du en person för en examen

1. På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill registera en person för.
2. Klicka på Registrera i sektionen Examensregistreringar på detaljsidan för examen.
3. På redigeringssidan för examensregistrering väljer du examen och den kandidat du vill registrera.
4. Klicka på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera registreringar av samma kontakt för samma examen. En kontakt kanske vill registrera sig för samma examen mer än en gång av olika anledningar, t.ex. för att förbättra ett tidigare uppnått resultat, för att klara en tidigare ej godkänd examen eller förnya poäng som upphört att gälla. En kontakt kan registrera sig flera gånger i Oracle CRM On Demand för samma examen, förutsatt att examensdatumen eller ägaren till posten inte är samma.

Uppdatera post för examensregistrering

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera examensregistreringsposten. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för registreringsposten. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du examensregistreringsposten:

1. Klicka på länken Redigera för registreringsposten du vill ändra i sektionen Examensregistrering på detaljsidan för examen.
2. Ändra fälten på lämpligt sätt.

3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för registreringsstatus är Registrerad, Godkänd och Utfördes inte. Listan är dock helt konfigureringsbar och du kan anpassa den efter dina affärsbehov.

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 (finns Uppdatera postdetaljer på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

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.

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 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.
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.

Field	Description
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.
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. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Description	Additional information about the exam. This field has a limit of 2,000 characters.

Fält för examensregistrering

Använd sidan Examensregistrering när du vill registrera en examen. På sidan Examensregistrering visas den fullständiga uppsättningen fält för en examensregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Registreringsinformation	
Examen	Namnet på examen. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med att registrera för examen.
Registreringsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Registreringsstatus	Den aktuella statusen för examensregistreringen.
Examenspartner	Partnerföretaget som administrerar den specifika examen som kandidaten är registrerad för.
Poäng upphör att gälla	Datumet då poängen eller betyget upphör att gälla.
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska genomgå examen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Registreringsnummer	Registreringsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Datum för slutförande	Datumet då kandidaten slutförde examen.
Uppnådda poäng	Den numeriska poäng (om någon) som uppnåddes vid examen.
Uppnått betyg	Det bokstavsbetyg (om något) som uppnåddes vid examen.
Examensdatum	Datumet då examen sker.
Mer information	
Ägare	Den aktuella ägaren till examensregistreringen.
Beskrivning	Mer information om examensregistreringen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Certifiering

En *certifiering* är ett bevis på en persons kompetens vad gäller en viss uppsättning färdigheter. Till skillnad från en examen, som mäter en persons kompetens, är en certifiering ett intyg på att personen är kompetent. Certifieringar ges i regel när en person har klarat en eller flera examina. Certifieringar kan följaktligen betraktas som nästa logiska steg efter kurs och examina.

Vanligtvis är certifieringar associerade med ett sista datum, även om det inte är obligatoriskt. Det betyder att en person som har en certifiering bara är certifierad för en viss period, sedan måste han eller hon ansöka om en ny certifiering. När en certifiering har ett sista datum beror det i regel på att företaget som beviljar certifieringen räknar med att färdigheten eller tekniken (för vilken certifieringen ges) kommer att utvecklas eller bli inaktuell.

Till skillnad från kurser och examina som eventuellt är eller inte är associerade med produkter ges en certifiering nästan alltid för en specifik produkt eller uppsättning produkter. En certifiering kan associeras med kurser, examina, produkter, produktkategorier och lösningar i Oracle CRM On Demand. Inga av dessa associationer är obligatoriska, dvs. du kan associera så många eller så få av dem med en certifiering som är lämpligt. I en del fall kan du t.o.m. definiera en certifiering som inte är associerad med någon kurs, examen, produkt, produktkategori eller lösning överhuvudtaget.

Arbeta med hemsidan för certifiering

Hemsidan Certifiering är utgångspunkten för hanteringen av certifieringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för certifieringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en certifiering

Du kan begära en certifiering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade certifieringar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för certifieringar (finns Certification Fields på sidan 507).

Arbeta med listor för certifieringar

I sektionen för certifieringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för certifieringar.

Certifieringslista	Beskrivning
Alla certifieringar	Visar alla certifiering som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste certifieringen visas först i listan.
Nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade certifieringen visas först i listan.
Nyligen introducerade certifieringar	Alla certifieringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk:

Certifieringslista	Beskrivning
	den senast introducerade certifieringen visas först i listan.
Indragna certifieringar	Alla certifieringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: certifieringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina certifieringar	Alla certifieringar som du äger.
Mina nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade certifieringar

I sektionen Nyligen ändrade certifieringar visas de certifieringar som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för certifieringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för certifieringar:

- Alla certifieringar
- Nyligen skapade certifieringar
- Nyligen ändrade certifieringar
- Nyligen introducerade certifieringar
- Indragna certifieringar
- Mina certifieringar
- Mina nyligen skapade certifieringar
- Mina nyligen ändrade certifieringar

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för certifieringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för certifieringar.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för certifieringar. Klicka sedan på Spara.

Hantera certifieringar

Utför följande uppgifter för att hantera certifieringar:

- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 504)
- Associera certifieringar med examina och kurser (på sidan 504)
- Relatera certifieringar till andra certifieringar (på sidan 505)
- Göra certifieringar synliga för partner (på sidan 505)
- Begära certifiering (på sidan 506)
- Uppdatera post för certifieringsbegäran (på sidan 506)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera certifieringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om certifieringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om certifieringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du certifieringar med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar på detaljsidan för certifieringen.
2. Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en certifiering till lösningar, oavsett om certifieringen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera certifieringar med examina och kurser

För en certifiering krävs i regel en eller en serie genomgångna kurser. Kurserna avslutas med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en certifiering med examina, kurser eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsexamina eller certifieringskurserna tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du certifieringar med examina och kurser

1. Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för certifieringen.
2. Ange examen eller kursen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
3. Klicka på Spara.
4. Om du vill lägga till fler examens- eller kursrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera certifieringar till andra certifieringar

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en certifiering till andra certifieringar. En certifiering kan vara en nödvändig förutsättning för en certifiering, en uppföljning till en annan certifiering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen certifiering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla tillgängliga certifieringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en certifiering ska beviljas. Att ha certifiering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas certifiering B. Detta krav framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan beviljas certifiering B även om kontakten inte redan har certifiering A.

Obs! För att säkerställa att en certifiering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad certifiering inte vara samma som certifieringen i den överordnade posten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade certifieringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en certifiering till en annan certifiering

1. På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill relatera till en annan certifiering.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade certifieringar på detaljsidan för certifieringen.
3. Välj den relaterade certifieringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade certifieringar. Klicka sedan på Spara.

Göra certifieringar synliga för partner

Certifieringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra certifieringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med certifieringsposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du certifieringar synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för certifieringsteam på detaljsidan för certifieringen.

2 På redigeringssidan för certifieringsteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa certifieringen.

Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.

3 Klicka på Spara.

Begära certifiering

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att begära certifiering för en viss produkt eller uppsättning produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här begär du certifiering

1 På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill begära.
2 Klicka på Begär certifiering i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
3 Välj certifieringen och kandidaten för certifiering på redigeringssidan för certifieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

Obs! Det finns stöd för flera begäranden om certifiering för samma kontakt. Obs! Det finns stöd för flera begäranden om certifiering för samma kontakt eftersom kontakter kan behöva begära samma certifiering mer än en gång. En befintlig certifiering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma certifiering för samma kontakt flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

Uppdatera post för certifieringsbegäran

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för certifieringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för certifieringsbegäran

1 Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för certifieringstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

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 (finns Uppdatera postdetaljer på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

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. ■ 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.

Field	Description
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.
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.

Field	Description
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. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Description	Additional information about the certification record. This field has a limit of 2,000 characters.

Fält för certifieringsbegäran

Använd redigeringssidan för certifieringsbegäran när du vill begära en certifiering. På sidan Begäran om certifiering visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifieringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelbegäran	
Certifiering	Namnet på certifieringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med att begära certifieringen.
Datum för begäran	Datumet för den begärda certifieringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Certifieringsnummer	Certifieringsnumren, vilka i regel är unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Förnybar	Anger om den givna certifieringen kan förnyas.
Kandidat	Namnet på kandidaten som begär certifiering. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Certifieringsdatum	Datumet då kandidaten tilldelades certifieringen.
Certifieringsstatus	Aktuell status för certifieringsbegäran.
Sista giltighetsdatum	Datumet då den tilldelade certifieringen upphör att gälla.
Mer information	
Ägare	Aktuell ägare till posten för certifieringsbegäran.
Beskrivning	Mer information om posten för certifieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att sälja någonting eller tillhandahålla en tjänst med acceptabel kvalitet. Till skillnad från certifieringar, som ges till enskilda personer, ges ackrediteringar till partnerföretag. Ett partnerföretag får en ackreditering när det uppfyller flera krav: ett av kraven är i regel att företaget har ett på förhand definierat lägsta antal anställda med specifika certifieringar på sin avlöningslista. På sätt och vis är alltså en ackreditering en samling certifieringar och kan betraktas som nästa steg i den logiska utvecklingen från kurs till examina till certifieringar.

Ackrediteringar kan associeras med produkter, produktkategorier och lösningar. De kan även relateras till andra ackrediteringar.

Arbeta med hemsidan för ackreditering

Hemsidan Ackreditering är utgångspunkten för hanteringen av ackrediteringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ackrediteringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en ackreditering

Du kan begära en ackreditering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Ackrediteringsfält (finns Accreditation Fields på sidan 515).

Arbeta med listor för ackrediteringar

I sektionen med ackrediteringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ackrediteringar.

Ackrediteringslista	Beskrivning
Alla ackrediteringar	Visar alla ackrediteringar som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen introducerade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade ackrediteringen visas först i listan.
Indragna ackrediteringar	Alla ackrediteringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: ackrediteringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina ackrediteringar	Alla ackrediteringar som du äger.
Mina nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade ackrediteringar

I sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar visas de ackrediteringar som ändrades senast.

Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ackrediteringar:

- Alla ackrediteringar

- Nyligen skapade ackrediteringar
- Nyligen ändrade ackrediteringar
- Nyligen introducerade ackrediteringar
- Indragna ackrediteringar
- Mina ackrediteringar
- Mina nyligen skapade ackrediteringar
- Mina nyligen ändrade ackrediteringar

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för ackrediteringar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera ackrediteringar

Utför följande uppgifter för att hantera ackrediteringar:

- Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar (på sidan 512)
- Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar (på sidan 513)
- Registrera certifieringskrav för en ackreditering (på sidan 513)
- Göra ackrediteringar synliga för partner (på sidan 514)
- Begära ackreditering (på sidan 514)
- Uppdatera post för ackrediteringsbegäran (på sidan 515)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera ackrediteringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om ackrediteringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om ackrediteringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du ackrediteringar med produkter, produktkategorier eller lösningar

1. Klicka på Lägg till i sektionen för ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar på detaljsidan för ackrediteringen.
2. Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
3. Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en ackreditering till lösningar, oavsett om ackrediteringen är relaterad till en eller flera lösningar.

Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en ackreditering till andra ackrediteringar. En ackreditering kan vara en nödvändig förutsättning för en ackreditering, en uppföljning till en annan ackreditering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen ackreditering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla ackrediteringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering ska beviljas. Att ha ackreditering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas ackreditering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan ett partnerföretag kan beviljas ackreditering B även om det inte redan har ackreditering A.

Obs! För att säkerställa att en ackreditering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad ackreditering inte vara samma som ackrediteringen i den överordnade posten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade ackrediteringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en ackreditering till en annan ackreditering

1. På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill relatera till en annan ackreditering.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade ackrediteringar på detaljsidan för ackrediteringen.
3. Välj den relaterade ackrediteringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade ackrediteringar och klicka sedan på Spara.

Registrera certifieringskrav för en ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att leverera en produkt eller tjänst. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att ange certifieringskraven för en ackreditering. Du kan t.ex. kräva att 10 % av de anställda i ett partnerföretag måste ha lämplig certifiering och att det lägsta tillåtna antalet anställda med certifieringen ska vara två för att partnerföretaget ska beviljas ackrediteringen. Om det finns 40 tekniska medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget alltså ha minst fyra medarbetare med lämplig certifiering. Om det bara finns 15 medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget ändå ha två medarbetare med lämplig certifiering.

Certifieringskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering beviljas. Informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att informera dina partner om ackrediteringskraven.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringscertifieringen tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här registrerar du certifieringskrav för en ackreditering

1. På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på ackrediteringen som du vill registrera certifieringskraven för.
2. Klicka på Lägg till i sektionen Ackrediteringscertifieringar på detaljsidan för ackrediteringen.
3. Välj lämplig certifiering i urvalslistan Certifiering.
4. Om du vill ange ett lägsta antal anställda som måste ha certifieringen anger du ett tal i fältet Antal certifieringar.
5. Skriv ett procentvärde i fältet Procent (%) certifierade medarbetare om du vill ange ett minsta antal medarbetare i procent som måste ha den här certifieringen. Klicka sedan på Spara.

Göra ackrediteringar synliga för partner

Ackrediteringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra ackrediteringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med ackrediteringsposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du ackrediteringar synliga för partner

1. Klicka på Lägg till användare i sektionen för ackrediteringsteam på detaljsidan för ackrediteringen.
2. På redigeringssidan för ackrediteringsteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa ackrediteringen.

   Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
3. Klicka på Spara.

Begära ackreditering

Om du tror att ditt företag uppfyller kraven för ackreditering kan du begära ackreditering från partnerföretaget.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här begär du ackreditering

1. På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill begära.
2. Klicka på Begär ackreditering i sektionen Begäran om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
3. Välj ackrediteringen och partnern på redigeringssidan för ackrediteringsbegäran och klicka sedan på Spara.

Obs! Partnerföretag kan behöva begära samma ackreditering mer än en gång, eftersom en befintlig ackreditering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma ackreditering för samma partnerföretag flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

Uppdatera post för ackrediteringsbegäran

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för ackrediteringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för ackrediteringsbegäran:

1. Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
2. Ändra fälten på lämpligt sätt.
3. Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för ackrediteringsstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

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 (finns Uppdatera postdetaljer på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen. 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.

Field	Description
Accreditation ID	An internal identifier for the accreditation. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	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. 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.

Field	Description
Payment Options	The methods by which you can pay for the accreditation, such as a credit card or check. This is a single-value field. Multiple payment options may be allowed, for example, “Check or Credit”, “Cash or Credit”, and so on.
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.
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. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Description	Additional information about the accreditation record. This field has a limit of 2,000 characters.

Fält för ackrediteringsbegäran

Använd redigeringssidan för ackrediteringsbegäran när du vill begära en ackreditering. På sidan Begäran om ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackrediteringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelbegäran	
Ackreditering	Namnet på ackrediteringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med att begära ackrediteringen.
Datum för begäran	Datumet för den begärda ackrediteringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Ackrediteringsnummer	Ackrediteringsnumret, vilket i regel är unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnybar	Anger om den givna ackrediteringen kan förnyas.
Partner	Namnet på partnerföretaget som begär ackreditering. Fältet är obligatoriskt.
Ackrediteringsdatum	Datumet då partnerföretaget beviljades ackrediteringen.
Ackrediteringsstatus	Aktuell status för ackrediteringsbegäran.
Sista giltighetsdatum	Datumet då den beviljade ackrediteringen upphör att gälla.
Mer information	
Ägare	Aktuell ägare till posten för ackrediteringsbegäran.
Beskrivning	Mer information om ackrediteringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

9 Biovetenskap

Oracle CRM On Demand innehåller flera olika posttyper för biovetenskapsinformation och för hantering av läkemedelsförsäljning.

Följande flikar finns i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Händelse. Använd de här sidorna om du vill hantera händelser, t.ex. utbildningshändelser eller kundhändelser samt deltagarna i de här händelserna.

Kontakt, delstatslicens. Här registrerar du uppgifter om delstatslicenser (eller licenser för andra områden) för läkare och validerar signaturer för varuprovsleveranser av säljare.

Lagerperiod. Här organiserar du säljpersonalen för planering och utvärdering av nyckelvärden (när till exempel löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar ska göras).

Provtransaktion. Här skapar, uppdaterar och bevakar du olika typer av provtransaktioner (överföringar, bekräftelser, justeringar och utbetalningar eller provleveranstransaktioner) och transaktionsobjekt.

Tilldelning. Här tilldelar du slutanvändare prov och här bevakar du också provkvantiteten och perioden då provprodukterna finns för distribution.

Provparti. Här bevakar du provens partinummer.

Prov, friskrivningsklausul. Här skapar, uppdaterar och bevakar du friskrivningsklausuler för prov.

Meddelandeplan. Här hanterar du meddelandeplanerna (presentationer på datorer för säljare).

Meddelandeplan, objekt. Här anger du vilka objekt som ska ingå i en meddelandeplan.

Objektrelation för meddelandeplan. Här anger du ett presentationsobjekt som kan ge optimal information till det primära meddelandeplansobjektet.

Spärrad produkt. Använd de här sidorna om du vill ange att vissa produkter är spärrade för vissa kontakter.

Tilldelning för vårdpersonalkontakt. Använd de här sidorna om du vill skapa, uppdatera och ta bort tilldelningarna som har associerats med vårdpersonalen.

Biovetenskapsprocesser

Du kan utföra följande aktiviteter med hjälp av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Bevaka händelser

Du kan planera och bevaka händelser, t.ex. en utbildningshändelse, via händelsesidorna. En händelse kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på kundens kontor eller så komplext som ett antal seminarier eller ett rikstäckande försäljningsmöte för ett företag. Mer information om hur du planerar och bevakar händelser finns i Händelser (på sidan 522).

Affärsplanering

Sidorna för affärsplanering ger ett underlag för affärsplaneringsaktiviteter inom läkemedelsbranschen. Du kan ange mål och målsättningar för konton, kontakter och produkter. Du kan koppla dessa mål och målsättningar till långsiktiga strategiska planer, kortsiktiga målsättningar, hierarkiska kontoplaner, viktiga opinionsledande planer eller varumärkesplaner. Mer information om hur du hanterar affärsplaner finns i Affärsplanering (på sidan 373).

Fånga in kontakt- och kontodetaljer och planera säljbesök

Du kan fånga in och spara mer detaljerad information om säljbesök med hjälp av delen som rör samtalsaktiviteter på detaljsidorna för kontakt och konto. På dessa sidor finns en lista över samtalsaktiviteter och här visas samtalshistorik för en kontakt eller ett konto. Mer information om hur du använder kontaktsidorna finns i Kontakter (på sidan 287). Mer information om hur du använder kontosidorna finns i Konton (på sidan 265) och Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203).

Planera säljbesök

Säljare kan utföra samtalsförberedande planeringsaktiviteter för ett konto genom att granska de associerade kontakt- och kontorelationerna. De kan också granska de bästa samtalstiderna för kontakten och kontaktens giltiga medicinlicens. Med den här planeringen kan säljare bestämma följande:

- Vilka produkter som ska demonstreras
- Hur många varuprover eller kampanjartiklar som ska levereras
- Vems signatur som ska fångas för att slutföra säljbesöket

Mer information om de här uppgifterna finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208), Bevaka bästa tiderna för samtal (på sidan 301), Delstatslicenser för kontakter (på sidan 528) och Massamtalsplanering (på sidan 214).

Fånga kundinformation för att uppfylla regelriktlinjer

Du kan fånga följande information om kundbesök:

- Specificerade produkter
- Varuprover levererade till kunder
- Varuprover som kunder begärt
- Kampanj- eller utbildningsartiklar levererade till kunder
- Meddelandeplaner som har diskuterats
- Meddelandesvar
- Fångade kundsignaturer

Den här informationen krävs vanligtvis för att uppfylla de föreskrifter som FDA (Food and Drug Administration) och liknande myndigheter i andra länder har ställt upp. Du kan spara den här informationen på listsidan för samtalsaktiviteter för detaljposten för en kontakt. Mer information om sidan Aktivitet finns i:

- Kalender och aktiviteter (på sidan 189)
- Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203)
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208)

Hantera varuprover

Varuprovsadministratören kan utföra affärsprocesser, t.ex. skapa lagerperioder, tilldelningsposter och poster för varuprovslager för säljare. Säljare kan skapa lagerkontrollrapporter enligt varuprovsadministratörens önskemål och stänga eller stämma av lagerperioder. Dessutom kan säljare justera lager, leverera varuprover in eller ut och lämna varuprover, vilket skapar utbetalningstransaktioner. Mer information om de här uppgifterna finns i Hantera varuprover (på sidan 531).

Hantera kundpresentationer

Sälj- och marknadsföringsorganisationer kan hantera multimedia eller innehåll i bildfiler, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan erbjuda kunder skräddarsydda

presentationer under tiden som de automatiskt fångar mått relaterade till kundrespons. Dessa mått överförs till marknadsföringsorganisationen för analys. Använd Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med offlineversionen av en klientapplikation. Klienten behövs för att göra kundpresentationer och fånga måtten för kundrespons. Använd Anpassad innehållsleverans (PCD) för att hantera presentationsinnehållet och meddelandeplaner. Mer information om PCD finns i Anpassad innehållsleverans (finns Anpassad innehållsleverans på sidan 609).

Hantera analyser

En säljare, en marknadsföringsorganisation, ett ledningsteam eller ett administrativt team inom ett läkemedelsföretag kan skapa detaljerade analysrapporter i Analys. Samtalshistorik, Händelser och Anpassad innehållsleverans innehåller analyskomponenter som gör att du kan hantera analyser inom dessa områden i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information om hur du använder Analys finns i Komma igång med Analys (på sidan 814).

Skapa integreringshändelser och arbetsflödesregler

Integreringshändelser stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Aktivitet
- Affärsplan
- Kampanj
- Kontakt, delstatslicens
- Händelse
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Tilldelning för vårdpersonalkontakt
- Lagerperiod
- Finansieringsbegäran
- Meddelandeplan
- Mål
- Ordning
- Provinventering
- Provparti
- Begärda varuprover
- Objekt för begärda varuprover
- Provtransaktion
- Transaktionsobjekt

Mer information om integreringshändelser och arbetsflödesregler finns i Om integreringshändelser (på sidan 1853) och Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Utföra aktivitetsbedömningar

Om företagsadministratören har ställt in bedömningsskript för aktiviteter kan du utföra bedömningar i uppgifter, bokningar, samtal eller planerade samtal för ett konto eller en kontakt. Mer information om bedömningar finns i Ställa in bedömningsskript (på sidan 1870) och Använda bedömningsskript för aktivitet (på sidan 227).

Lägga till grupper i biovetenskapliga posttyper

Grupper stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Tilldelning
- Affärsplan
- Händelse
- Tilldelning för vårdpersonalkontakt

- Lagerkontrollrapport
- Lagerperiod
- Målsättningar
- Provparti
- Provtransaktion

Du kan fastställa vilken grupp en användare ser som standard i gruppväljaren för varje posttyp. Mer information finns i Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare (på sidan 1382). Mer information om grupper i allmänhet finns i Hantering av grupp (finns Book Management på sidan 1425).

Händelser

Använd händelsesidorna om du vill planera och bevaka händelser, t.ex. ett utbildningsseminarium, ett symposium eller ett kunduppskattningsevent. En händelse kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på kundens kontor eller ett antal seminarier eller ett rikstäckande försäljningsmöte.

Obs! Även om händelsen och de associerade posttyperna för deltagare paketeras med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kan du begära att Oracle CRM On Demand Customer Care ställer in dem för ditt företag. Detta gäller även om företaget inte använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka händelser i ditt ansvarsområde kan fliken Händelse vara exkluderad från inställningen.

Arbeta med hemsidan för händelser

Hemsidan för händelser är utgångspunkten för hanteringen av händelser.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för händelser. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en händelse

Du kan skapa en ny händelse genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade händelser. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Händelsefält (på sidan 526).

Arbeta med händelselistor

I sektionen Händelselistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för en händelse.

Händelselista	Filter
Alla händelser	Alla händelser, sorterade i alfabetisk ordning efter namn på händelser
Alla händelser denna månad	Händelser med Status = Aktiv, Pågående eller Planerad och med startdatum som infaller inom den aktuella månaden.
Alla aktuella händelser	Händelser som uppfyller båda dessa villkor: - Status = Aktiv, Pågående eller Planerad - Startdatum infaller tidigast 30 dagar före dagens datum och senast 60 dagar efter dagens datum.
Nyligen skapade händelser	Alla händelser, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade händelser	Alla händelser, sorterade efter ändringsdatum

Händelselista	Filter
Mina händelser	Händelser med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade händelser

I sektionen Mina nyligen ändrade händelser visas de händelser som ändrades senast.

Visa händelserelaterade uppgifter

I sektionen Händelserelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade per sista datum och sedan prioritet. Även följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Pil.** Den prioritet som du eller din chef angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppåtpil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedåtpil för låg prioritet.

  Obs! Om företagsadministratören ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte företagsadministratören använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som företagsadministratören ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som företagsadministratören lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet. Mer information om hur du ändrar standardvärdena för urvalslistor, t.ex. fältet Prioritet, finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Händelse.** Händelsen som associerats med uppgiften.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för händelser

Om din användarroll har behörigheten Personanpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för händelser:

- Händelserelaterade uppgifter
- Nyligen skapade händelser
- Nyligen ändrade händelser
- Mina nyligen skapade händelser
- Mina nyligen ändrade händelser
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för händelser).

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för händelser

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för händelser.

2 Klicka på pilarna, på sidan med hemsideslayouten för händelser, om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad händelseinformation:

- Händelser (på sidan 522)
- Hantera händelser (på sidan 524)
- Händelsefält (på sidan 526)

Hantera händelser

Information om hur du hanterar händelser och deltagare finns i:

- Bevaka deltagare i händelser (finns Tracking Invitees to Events på sidan 524)
- Om synkronisering av händelser och möten (på sidan 228)

Obs! Funktionen Händelser ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand och är därför eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med poster (på sidan 46)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)
- Dela poster (team) (på sidan 145)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad händelseinformation:

- Händelser (på sidan 522)
- Händelsefält (på sidan 526)
- Arbeta med hemsidan för händelser (på sidan 522)

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 (finns Hitta poster på sidan 74).
2. On the Event Details page, scroll to the Invitees section.

   NOTE: To add the Invitees section to the Detail page layout, see Changing Your Detail Page Layout (finns Ändra layout på detaljsidor på sidan 748).
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 (finns Händelsefält på sidan 526).
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 (finns Hitta poster på sidan 74).

2 On the Contact Detail page, scroll to the Event section.

NOTE: To add the Event section to the Detail page layout, see Changing Your Detail Page Layout (finns Ändra layout på detaljsidor på sidan 748).

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.

Händelsefält

På sidan för händelseredigering kan du lägga till en händelse eller uppdatera detaljer för en befintlig händelse. På sidan för händelseredigering visas den fullständiga uppsättningen med fält för en händelse.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Händelse, detaljerad information	
Namn	Namn för händelsen, upp till 150 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Plats	Begränsat till 100 tecken.
Startdatum	Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Slutdatum	Ställs som standard in på en timme senare än aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Bekräfta datum	Måldatum för att skicka ut bekräftelse om händelse till de inbjudna.
Status	Statusen för händelsen. Standardvärden är Aktiva, Annullerade, Avslutade, Pågående, Inaktiva och Planerad.
Typ	Typen av händelse. Begränsat till 30 tecken. Standardvärden är CD_ROM-presentation, Konferens, Sjukhusförevisning, Journalklubb, Luncha och lär, Möte, Ronder, Seminarium, Symposium, Mässa och Handel.
Budget	Budgetbelopp i den valuta du anger. Standardinställningen är systemvalutan. Administratören ställer in valuta i fältet Aktivitet, valuta. Det här fältet måste läggas till i layouten för sidan Händelse av företagsadministratören om du vill använda det. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).
Högsta antal deltagare	Högsta antal inbjudna som får delta i händelsen.
Produkt	Den produkt du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkt eller produktkategori, men inte båda. Företagsadministratören kan lägga till produkten genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
Produktkategori	Den produktkategori du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkten eller produktkategorin, men inte båda. Företagsadministratören kan lägga till produktkategorier genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
CME-poäng	Antal CME-poäng (Continuing Medical Education) för den här händelsen. **Obs!** Administratören kan anpassa det här fältet genom att använda ett mer allmänt namn, t.ex. CE Credit för Continuing Education-poäng.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Ägare	Ägaren till händelseposten. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till händelseposten.
Händelsemål	Begränsat till 500 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.
Sessionsdetaljer	Information om sessionen. Begränsat till 500 tecken.
Ägare, fullständigt namn	Ägaren till händelseposten.
Ändrad	Datumet då händelsen senast ändrades och vilken användare som gjorde det.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad händelseinformation:

- Händelser (på sidan 522)
- Arbeta med hemsidan för händelser (på sidan 522)
- Hantera händelser (på sidan 524)

Delstatslicenser för kontakter

Använd sidorna för delstatslicens för att skapa, uppdatera och bevaka delstatslicenser för en kontakt.

I en *delstatslicens för kontakt* registreras detaljerna för delstatslicensen (eller någon annan jurisdiktion) att praktisera medicin. Den används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare har bara en giltig aktiv licens för varje delstat. Licenser att praktisera i en viss jurisdiktion är förnybara. Om implementationen ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om kontaktens delstatslicens i ditt ansvarsområde kan fliken Kontakt, delstatslicens vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter

Hemsidan för delstatslicens för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av licensposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för delstatslicenser för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en delstatslicens för kontakt

Du kan skapa en ny licenskontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade licenskontakter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för delstatslicenser för kontakter (på sidan 530).

Arbeta med listor över delstatslicenser för kontakter

I sektionen för licenskontakslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för licenserna.

Lista över delstatslicenser för kontakter	Filter
Alla kontakt, delstatslicenser	Alla licenser du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser	Alla licenser med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade delstatslicenser för kontakter

I sektionen för nyligen ändrade licenser visas de licenser som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för licenser:

- Nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för licenser).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för delstatslicenser för kontakter.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för licenser. Klicka sedan på Spara.

Hantera delstatslicenser för kontakter

I följande avsnitt finns stegvisa procedurer för hantering av delstatslicenser för kontakter:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- Delstatslicenser för kontakter (på sidan 528)
- Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter (på sidan 528)
- Fält för delstatslicenser för kontakter (på sidan 530)

Fält för delstatslicenser för kontakter

Använd redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter för att lägga till en delstatslicens för en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig licens. På redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en licens.

Tips! Du kan även redigera licenser på list- och detaljsidorna för delstatslicenser för kontakter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs!Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för delstatslicenser för kontakter.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på sökningsikonen för att välja en kontakt. (Obligatorisk.)
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatorisk.)
Delstat	Den amerikanska delstaten eller jurisdiktionen som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel *NJ* för New Jersey. **Obs!** Om din jurisdiktion ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista giltighetsdatum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. - **Aktiv.** Ställ in det här fältet som Aktivt när delstatslicensen har validerats. - **Inaktiv.** Ställ in det här fältet som Inaktivt när delstatslicensen inte längre krävs.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- Delstatslicenser för kontakter (på sidan 528)
- Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter (på sidan 528)
- Hantera delstatslicenser för kontakter (på sidan 529)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens (på sidan 1884)

Hantera varuprover

Som en del av försäljningen ute på fältet erbjuder de flesta stora läkemedelstillverkare kostnadsfria varuprov. I USA regleras distributionen av FDA (Food and Drug Administration) och måste stämmas av minst en gång per år. I det här avsnittet finns information om hur du hanterar och upprätthåller ett elektroniskt lager av prov och kampanjartiklar med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand. Administratörer kan konfigurera och underhålla en provinventering samt övervaka varuprovsleveranser, överföringar, inleveranser, avvikelser, justeringar och inventeringar. Slutanvändarna använder varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand för att spåra ett elektroniskt varuprovslager, skapa varuprovsöverföringar, bekräfta mottagande av varuprovsöverföringar samt justera lagersaldon i avstämningssyfte.

Med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand kan varuprovsadministratörer och säljare mäta och övervaka varuprovsleveranser på alla nivåer i organisationen. Mer information om skillnaderna mellan varuprovsadministratörens och slutanvändarens uppgifter finns i följande avsnitt.

Scenario för hantering av varuprover

I det här avsnittet finns ett exempel som visar hur processen ser ut för en varuprovsadministratör och för säljarna (slutanvändarna) som distribuerar varuprov till vårdpersonal. Ditt företag kan tillämpa någon annan process beroende på hur era verksamhetsbehov ser ut.

Ett läkemedelsföretag har nya produkter som ska ut på marknaden. För att konfigurera ett varuprovslager lägger varuprovsadministratören till produkterna i databasen, associerar eventuella partinummer, tilldelar säljarna varuprov och överför varuprov till chefer och säljare ute på fältet. Säljarna besöker sedan läkarna i sina säljdistrikt och levererar de nya varuproven. Efter en månad kräver huvudkontoret av varje säljare att han eller hon stämmer av sitt lager. Säljaren gör först en slutlig inventering av varje lagerpost och en ny lagerperiod börjar. När säljaren gör avstämningen inser han eller hon att det finns vissa avvikelser. Efter att ha gjort de nödvändiga justeringarna lyckas säljaren med avstämningen och markerar då lagret som slutfört och avstämt.

I det här scenariot är varuprovsadministratörerna ansvariga för företagets varuprovsinventering och för att se till att den överensstämmer med lagar och riktlinjer. I denna roll ansvarar de för att konfigurera ett huvudprovlager och sedan överföra varuprov till varje slutanvändare. När slutanvändarna får en leverans skickar de ett kvitto eller en bekräftelse på lagret. De mottagna varuproverna registreras automatiskt i inventeringarna i Oracle CRM On Demand.

I det här scenariot kan säljaren, säljarens chef och varuprovsadministratören övervaka avvikelser mellan levererade respektive mottagna kvantiteter.

Administratörsprocedurer

Varurpovsadministratörer behöver ha administrativa behörigheter i varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand för att utföra följande uppgifter:

- Definiera varuprov som produkter och lägga till dem i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om hur man konfigurerar produkter för företaget finns i Innehållshantering (på sidan 1858).
- Om din organisation använder partinummer för att bevaka varuprov ska partinummer definieras och associeras med varuprovsprodukter. Mer information finns i Provpartier (på sidan 591).
- Konfigurera ett varuprovslager. Varje post i varuprovslagret innehåller information till säljaren om den produkt som har kvalificerats för bearbetning av provleverans. Mer information finns i Provinventering (på sidan 540).
- Konfigurera tilldelningar och tilldela varuprov till säljarna. Tilldelningsposten avgör under vilken tidsperiod säljaren har möjlighet att distribuera provprodukterna till kliniker, sjukhus eller läkare när han eller hon gör en

varuprovsavlämning. Tilldelningsposten definierar också de begränsningar som är associerade till varuprovet (exempelvis hur stor kvantitet som får lämnas under ett besök). Mer information finns i Tilldelningar (på sidan 583).

Om schemat för varuprovshantering stöder att en produkt spärras för en specifik vårdpersonalkontakt eller att kvantiteten begränsas för en specifik produkt som är tillgänglig för vårdpersonalkontakten finns mer information om tilldelningarna i Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 587) eller Spärrade produkter (på sidan 642).

- Skapa en lagerperiod, vilket är den definierade period inom vilken förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar kan spåras. Administratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar och slutliga inventeringar samt rapportering och avstämningar inom lagerperioden. Mer information finns i Lagerperiod (på sidan 533).
- Överför varuprov till slutanvändare på fältet. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550).
- Övervaka varuprovsaktiviteter. Aktiviteter som kan övervakas är varuprovsleveranser, varuprovsöverföringar mellan medarbetare och huvudkontor, slutanvändarlager och lagerjusteringar. Mer information finns i Övervaka provaktiviteter (på sidan 575).
- Kontrollera elektroniska signaturer. Elektroniska signaturer fångas av säljare och lagras i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om signaturer finns i Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 573).

Slutanvändarprocedurer

Slutanvändarna är de säljare som distribuerar varuprov till vårdpersonal, och de kan utföra följande uppgifter:

- Bekräfta mottagande av provinventering (dvs. av varuprovsöverföringar). Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 542).
- Överföra varuprov till andra slutanvändare eller tillbaka till huvudkontoret. Säljare kan byta varuprov sinsemellan och returnera varuprov (till exempel varuprov som datumet har gått ut på) till huvudkontoret. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550).
- Leverera varuprov vid säljbesök hos kunder. Mer information finns i Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555).
- Fånga elektroniska signaturer för levererade prov. De elektroniska signaturer som fångas av säljare laddas upp till Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om signaturer finns i Om elektroniska signaturer (på sidan 572).
- Utföra de löpande inventeringar som behövs. Mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 537).
- Avsluta lagerperioder. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 538).
- Redogöra för eventuella avvikelser i lagerposter genom att utföra lagerjusteringar och skicka andra transaktioner. Mer information finns i Justera provtransaktioner (på sidan 552), Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 554) och Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 554).
- Stämma av lagret. Mer information finns i Stämma av lagret (på sidan 542).

Krav för hantering av varuprover

Följande krav gäller för administratörer och slutanvändare:

- **Administratörer.** Innan du kan hantera varuprov i Oracle CRM On Demand måste administratörerna definiera produkterna. Mer information om hur man konfigurerar produkter för företaget finns i Innehållshantering (på sidan 1858).
- **Slutanvändare.** Innan slutanvändarna kan leverera varuprov måste de ha en associerad tilldelningspost för varuproven, och de måste bekräfta mottagandet av varuproven. Mer information om tilldelningar och bekräftelser finns i Tilldelningar (på sidan 583) och Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 542).

För att kunna hantera varuprover måste administratörer och slutanvändare också ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover i sin användarroll. Information om vilka

inställningar för användarroll och åtkomstprofil som krävs för att kontrollera elektroniska signaturer finns i Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 573).

Lagerperiod

Du kan använda sidorna för lagerperiod för att skapa, uppdatera och spåra lagerperioder. En *lagerperiod* är en definierad period inom vilken alla förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar (varuprovsleveranser, mottagning av varuprover, överföring av varuprover och lagerjusteringar) kan spåras. Lagerperioden definieras av varuprovsadministratören för kundföretaget. Lagerperioden används för att organisera säljkåren med hjälp av planering och utvärdering av nyckelvärden.

Varuprovsadministratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar inom lagerperioden:

- **Första räkning.** Den första inventeringen utförs av säljaren när nytt lager tas emot. Säljaren måste fysiskt inventera samtliga varuprover som han/hon tar emot och bekräfta att han/hon har dessa i sin ägo. Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 542).
- **Löpande inventering.** Varuprovsadministratören kan när som helst begära en löpande inventering. Det är en begäran om att inventera lagret och rapportera resultatet. En löpande inventering utförs ofta som en särskild kontroll vid misstanke om bedrägeri eller där det verkar förekomma bearbetningsfel vid spårningen av lagret. Inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för provadministratören. Mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 537).
- **Slutlig inventering.** Varuprovsadministratören begär den slutliga inventeringen. I det här fallet närmar sig lagerperioden sitt slut och alla varuprover måste gå att redovisa för. Säljaren måste inventera och logga den sista fysiska inventeringen för varje varuprov och skicka den slutliga kontrollrapporten. Säljaren måste inventera och logga den sista fysiska inventeringen för varje varuprov och skicka den slutliga kontrollrapporten. Säljaren kan även utlösa automatiskt skapande av den slutliga kontrollrapporten. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 538).
- **Avstämning.** När den slutliga inventeringen har slutförts måste säljaren stämma av lagret. Vid avstämningen jämförs spårningen av interna varuprovstransaktioner med den slutliga fysiska inventeringen. Eventuella avvikelser loggas. Om det inte finns några avvikelser har avstämningen genomförts utan fel och lagerperioden markeras som avstämd. Mer information finns i Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (på sidan 555) och Stäm av en lagerperiod (finns Stämma av en lagerperiod på sidan 539).

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerperiod i ditt ansvarsområde kan fliken Lagerperiod vara borttagen från din konfiguration.

Typer av lagerperioder

Eftersom avstämningar av varuprovslager kan ske så ofta som en gång i månaden, kan du med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand genomföra avstämningar så ofta som varuprovsadministratören begär. Tre typer av lagerperioder ingår för största möjliga flexibilitet.

I tabellen nedan beskrivs de olika typerna av lagerperioder.

Lagerperiod	Beskrivning
Aktiv	Innevarande period. Inget slutdatum visas och perioden är inte avstämd. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, inklusive lägga till nya produkter. Inventeringar justeras i enlighet med detta.
Inaktiv	En tidigare, ej avstämd period. Ett slutdatum visas, men perioden har inte stämts av ännu. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, utom nya produkter till lagret. Inventeringarna påverkas i enlighet med detta. I standardkonfigurationen för Oracle CRM On Demand finns en inaktiv period.

Lagerperiod	Beskrivning
Avstämt	En tidigare, inaktiv period. Ett slutdatum visas och perioden har stämts av. Du kan inte utföra transaktioner för den här låsta lagerperioden.

I standardkonfigurationen för varuprovshantering i Oracle CRM On Demand finns tre ej avstämda perioder: en aktiv period och två inaktiva perioder. Du kan ha flera avstämda lagerperioder öppna åt gången, men endast en aktiv lagerperiod.

Arbeta med hemsidan för lagerperiod

Hemsidan för lagerperioder är utgångspunkten för hanteringen av lagerperioder. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för lagerperioder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med lagerperioder måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en lagerperiod

Det är bara provadministratören för företaget som kan skapa en lagerperiod. Säljare kan inte skapa lagerperioder. Provadministratören skapar den första lagerperioden för alla säljare som använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information finns i Skapa lagerperioder för användare (på sidan 1388) och Skapa poster (på sidan 50).

Arbeta med listor över lagerperioder

I sektionen för lagerperiodslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lagerperioder.

Lista över lagerperioder	Filter
Alla lagerperioder	Alla lagerperioder du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade lagerperioder	Alla lagerperioder med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade lagerperioder

I sektionen för nyligen ändrade lagerperioder visas de lagerperioder som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för lagerperioder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lagerperioder:

- Nyligen skapade lagerperioder
- Nyligen ändrade lagerperioder
- Mina nyligen skapade lagerperioder
- Mina nyligen ändrade lagerperioder
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för lagerperioder).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lagerperioder

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för lagerperioder.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för lagerperioder. Klicka sedan på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- Lagerperiod (på sidan 533)
- Fält för lagerperioder (på sidan 539)
- Hantera lagerperioder (på sidan 535)

Hantera lagerperioder

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar lagerperioder finns i:

- Lägga till provinventering i en lagerperiod (på sidan 536)
- Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod (på sidan 536)
- Lägga till grupper i en lagerperiod (på sidan 537)
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod (på sidan 537)
- Begära en löpande inventering (på sidan 537)
- Avsluta en lagerperiod (på sidan 538)
- Stämma av en lagerperiod (på sidan 539)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- Lagerperiod (på sidan 533)
- Fält för lagerperioder (på sidan 539)
- Arbeta med hemsidan för lagerperiod (på sidan 534)

Lägga till provinventering i en lagerperiod

Provadministratörer använder redigeringssidan för provinventeringar när de lägger till provinventeringsposter i en lagerperiod för en säljare eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Säljare kan inte lägga till eller ta bort provinventeringsposter i en lagerperiod. När en säljare gör löpande och slutliga inventeringar måste dock säljaren ändra fältet Inventering i provinventeringsposten i en lagerperiod. Mer information om inventeringar finns i Begära en löpande inventering (på sidan 537) och Avsluta en lagerperiod (på sidan 538).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder för att du ska kunna lägga till provinventeringsposter i en lagerperiod.

Så här lägger du till en provinventeringspost i en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Klicka på Ny i sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provinventeringar och klicka på Spara. Klicka sedan på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Provinventeringsfält (finns Fält för provinventeringar på sidan 543).

Obs! Den här proceduren är lämplig om du bara lägger till ett fåtal produkter. Om du lägger till många lagerposter rekommenderar vi att du skapar en importfil (som innehåller lagerposterna) och sedan ber företagsadministratören läsa in data i lagerperioden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- Provinventering (på sidan 540)
- Hantera provinventeringar (på sidan 541)
- Fält för provinventeringar (på sidan 543)

Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktionrad i en lagerperiod eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

Innan du börjar. För att du ska kunna lägga till transaktioner till en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här lägger du till provtransaktioner i en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Klicka på Ny i sektionen Provtransaktioner på detaljsidan för lagerperioden.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provtransaktioner. Klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 576).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- Provtransaktioner (på sidan 547)
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner (på sidan 548)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 550)

- Fält för provtransaktioner (på sidan 576)

Lägga till grupper i en lagerperiod

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i den aktiva lagerperioden. När du lägger till en grupp i den aktiva lagerperioden kan du sedan ändra eller ta bort gruppen. I den här proceduren antas det att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för lagerperiod. Mer information om hur du visar relaterade objekt finns i Anpassa layouter för relaterade objekt (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).

Så här lägger du till en grupp i en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. På detaljsidan för lagerperiod klickar du på Lägg till i sektionen Grupper.
3. I gruppväljaren väljer du gruppen som du vill lägga till i lagerperioden och klickar sedan på OK.

   Mer information om grupper finns i Hantering av grupp (finns Book Management på sidan 1425).
4. Om det krävs avslutar du lagerperioden genom att klicka på knappen Avsluta.

   När en lagerperiod är stängd genereras en kontrollrapport för lager och en ny lagerperiod skapas. All information om provinventering och grupp som är bifogad till den stängda lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden och kontrollrapporten för lager. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 538).

Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerkontrollrapporten när du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerkontrollrapport. På redigeringssidan för lagerkontrollrapporten visas alla fält för en lagerkontrollrapport.

Innan du börjar. Om du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här skapar du en lagerkontrollrapport för en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Klicka på Ny i sektionen för lagerkontrollrapport på detaljsidan för lagerperioden.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för lagerkontrollrapport och klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för lagerkontrollrapporter (på sidan 545).

   Du kan inte ändra en lagerkontrollrapport när du har skapat den. Om du upptäcker ett fel i en genererad lagerkontrollrapport måste du först göra en lagerjustering och sedan generera en ny lagerkontrollrapport när justeringen har bearbetats.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- Lagerkontrollrapport (på sidan 544)
- Hantera kontrollrapporter för lager (på sidan 545)
- Fält för lagerkontrollrapporter (på sidan 545)

Begära en löpande inventering

När säljarna kommer tillbaka till kontoret måste de vanligtvis göra en fysisk inventering. De begär en löpande inventering som gör att de kan kontrollera sitt provlager och skicka uppgifterna till provadministratören. Provadministratören skickar vanligtvis en begäran om en fysisk inventering av lagret. Den löpande inventeringen

baseras på företagets riktlinjer. En löpande inventering utförs också ofta om någon misstänker oegentligheter eller om uppföljningen av lagret har misslyckats. Inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för provadministratören.

Du kan när som helst under den aktiva, ej avstämda lagerperioden räkna det fysiska lagret. Endast aktiva lagerperioder används när du begär den här typen av lagerkontroll.

Innan du börjar. När du vill begära en löpande inventering måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här begär du en löpande inventering

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill kontrollera.
2. Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

   Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara de fysiska kvantiteterna som gäller för produkterna.
3. Klicka på Interim – antal.

   Följande inträffar:
   - Värdet i fältet Senaste inventering ändras till kvantiteten som gällde innan du angav den aktuella kvantiteten. Det innebär att du kan kontrollera och jämföra den gamla och nya kvantiteten.
   - En ny inventeringsrapport skapas där alla rader kopieras från det aktuella lagret.
   - Den aktuella lagerperioden förblir öppen.

   Obs! Knappen för löpande inventering går bara att använda till aktiva lagerperioder.

Avsluta en lagerperiod

När en lagerperiod avslutas måste säljaren räkna och logga den slutliga inventeringen för varje varuprov och skicka en slutlig inventeringsrapport. Säljaren skickar inventeringsrapporten (antingen per produkt eller parti) genom att avsluta lagerperioden. När du avslutar en lagerperiod stänger du den och startar genereringen av en inventeringsrapport. Det går bara att avsluta aktiva lagerperioder.

Avslutningen av en lagerperiod är också ett viktigt steg i Stämma av lagret (på sidan 542).

Innan du börjar. När du vill avsluta en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här avslutar du en lagerperiod

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill avsluta.
2. Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

   Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara den fysiska kvantiteten som gäller för produkterna.
3. Klicka på Avsluta.

   När du klickar på Avsluta händer följande:
   - Lagerperioden du öppnade i steg 1 avslutas genom att perioden får ett slutdatum. En ny lagerperiod skapas som innehåller alla poster som fanns i den gamla lagerperioden.
   - Värdena från fältet Inventering (i provlagerposterna) i den gamla lagerperioden kopieras till fältet Ingående saldo (i motsvarande provlagerposter) i den nya lagerperioden.
   - Alla prov som inte har gått ut kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
   - Alla varuprov som har gått ut och som innehåller en kvantitet större än noll kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
   - All gruppinformation som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden.
   - En kontrollrapport för lager skapas. All information om provinventering och grupp som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya kontrollrapporten för lager.

Obs! När du klickar på knappen Avsluta och om lagerperioden inte är aktiv eller om fältet Inventering är tomt i någon av provlagerposterna visas ett felmeddelande.

4 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodpost som du öppnade i steg 1.

Observera att en inventeringsrapport har skapats för den avslutade lagerperioden. Lagerkontrollrapporten innehåller en ögonblicksbild av lagerposterna och det slutliga fysiska antalet när lagerperioden avslutas. Lagerkontrollrapporten och dess associerade poster är låsta, kan inte ändras och finns kvar som en historisk verifikationskedja för provadministratören.

Stämma av en lagerperiod

Säljarna måste stämma av varuproven minst en gång om året. Du kan starta avstämningen vid olika tidpunkter under året, men bara i stängda lagerperioder. Alla transaktioner som är kopplade till en lagerperiod måste slutföras innan det går att stämma av lagerperioden.

Lagerperiodsavstämningen är det sista steget i Stämma av lagret (på sidan 542).

Innan du börjar. När du vill stämma av en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här stämmer du av en lagerperiod

1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill stämma av.

Lagerperioden du öppnar måste vara avslutad. Du kan bara stämma av en period om det inte finns några avvikelser mellan inventeringen och antalet som beräknas i Oracle CRM On Demand och om det inte finns några avvaktande transaktioner.

2 Klicka på Avstämning.

Ett felmeddelande visas om något av följande stämmer:

- Det finns transaktioner i lagerperioden som har statusen Pågående.
- Det finns tidigare lagerperioder som fortfarande är öppna.
- Avvikelsen är inte godtagbar. Gränsen är för närvarande noll.

3 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodpost som du öppnade i steg 1. Om avstämningen genomfördes har avstämningsflaggan markerats.

Obs! Slutanvändare måste skapa överföringstransaktioner för alla varuprover som har överförts till en annan säljare eller returnerats till huvudkontoret under perioden innan avstämningen görs. Mobila användare måste också synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan inventeringen skickas. Synkroniseringen är viktig om de registrerar prov som har tagits emot under en annan period eller under en period som ännu inte är aktiv.

Fält för lagerperioder

Använd redigeringssidan för lagerperioden när du vill lägga till en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerperiod. På redigeringssidan för lagerperioden visas alla fält för en lagerperiod.

Tips! Du kan också redigera information om lagerperioder på listsidan och detaljsidan för lagerperioden. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I tabellen nedan visas mer information om några av lagerperiodsfälten. De flesta fälten är skrivskyddade för säljare, men inte för varuprovsadministratörer. Fälten Aktiv och Avstämt markeras och avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand beroende på om lagerperioden har slutförts eller stämts av.

Fält	Beskrivning
Startdatum	Lagerperiodens startdatum.
Slutdatum	Lagerperiodens slutdatum.
Aktiv	Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand och anger om lagerperioden är aktiv eller avslutad: ■ Om rutan är markerad är lagerperioden aktiv. Perioden används för bearbetning av alla levererade prov och kampanjartiklar. ■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden slutförts eller också har den avslutats och är inaktiv. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 538).
Ägare	Lagerperiodens ägare.
Skapad	Datumet då lagerperioden skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet då lagerperioden senast ändrades och vilken användare som gjorde det.
Avstämt	Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Rutan anger om avstämningsprocessen har genomförts för lagerperioden: ■ Om rutan är markerad har lagerperioden stämts av utan avvikelser. Den är inaktiv och låst. ■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden inte stämts av. Mer information finns i Stäm av en lagerperiod (finns Stämma av en lagerperiod på sidan 539).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- Lagerperiod (på sidan 533)
- Hantera lagerperioder (på sidan 535)
- Arbeta med hemsidan för lagerperiod (på sidan 534)

Provinventering

Använd sidorna för provinventering när du vill skapa, uppdatera och bevaka provinventeringsposter.

En *provinventeringspost* innehåller uppgifter om en produkt som har kategoriserats som kvalificerad för provleverans. Provadministratören godkänner produkten och tilldelar säljaren en kvantitet. Säljaren kan behålla provet tills han eller hon kan distribuera det till en läkare, klinik eller ett sjukhus. En provinventeringspost kan definieras på produktnivån eller provpartinivån. Regler om kvantiteten som får distribueras till en viss kontakt sparas i tilldelningsposten för produktprovet. Med hjälp av tilldelningsposten och provinventeringsposten bevakas processen för ett säljbesök och en provleverans eller kampanjartikelleverans.

Om bevakningen av provinventeringsposter

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet måste säljaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Säljaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen

utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Under en lagerperiod kan säljaren få förfrågningar från den ansvariga för provadministrationen om att göra en inventering. Säljaren använder då provinventeringsposterna för att generera en inventeringsrapport. När en lagerperiod slutar räknas lagret och förs in i provinventeringsposten och det återstående lagret kopieras till den nya lagerperioden. Vid lagerperiodavstämningen bekräftas att lagret stämmer med beräkningarna som görs med hjälp av produktens transaktionsposter. Alla poster måste stämma innan lagerperioden kan *stämmas av*.

Hantera provinventeringar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provinventeringar finns i:

- Beräkna en löpande summa för provinventeringen (på sidan 541)
- Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 542)
- Stämma av lagret (på sidan 542)
- Lägga till provinventering i en lagerperiod (på sidan 536)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- Provinventering (på sidan 540)
- Fält för provinventeringar (på sidan 543)

Beräkna en löpande summa för provinventeringen

I början av en lagerperiod kan en säljare ha *kvantiteten n* av *produkt x*. Under lagerperioden genomför säljaren en rad transaktionsuppgifter (till exempel överföring ut, överföring in, varuprovsleveranser, justeringar och bekräftelser). När varje uppgift startas och avslutas uppdaterar Oracle CRM On Demand löpande lagerkvantiteten för produkt x.

Oracle CRM On Demand registrerar det aktuella lagerantalet för alla produkter genom att beräkna *lagersaldot* baserat på provtransaktionsaktiviteten. Saldot beräknas i Oracle CRM On Demand med hjälp av kvantiteten för produkt x i början av varje lagerperiod och sedan görs följande:

- Leveransbekräftelser läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring in läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring ut tas bort
- Provtransaktioner av typen Utbetalning tas bort (en provleveranstransaktion)
- Provtransaktioner av typen Retur tas bort
- Provtransaktioner läggs till eller tas bort beroende på typen av lagerjustering och värdet i kvantitetsfältet. Ett negativt värde används för att ange förlust, svinn eller fel av något slag.

Innan du börjar. När du vill visa provlagrets löpande kvantitet måste fältet Systemantal visas på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringen. Fältet Systemantal visas inte som standard och du måste kontakta provadministratören om du vill visa fältet. Mer information om fälthantering finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203).

Så här visar du kvantiteten för den senaste fysiska inventeringen

1. Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
2. Gå till sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.

   I fältet Senaste inventering för varje provinventeringsrad anges kvantiteten för lagret vid tidpunkten då den senaste inventeringsrapporten kördes. I fältet Systemantal visas den ursprungliga provkvantiteten som överfördes från huvudkontoret till säljaren. Mer information om fälten på sidan finns i Provinventeringsfält (finns Fält för provinventeringar på sidan 543).

Bekräfta mottagning av provinventeringen

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet, när slutanvändare utbyter prover eller när slutanvändare returnerar prover till huvudkontoret, måste mottagaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Mottagaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov via processen Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan bekräfta fullständigt eller delvist mottagande av varuprovsöverföringar. Mer information finns i:

- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 551)
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 552)

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en varuproverna måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Obs! När mottagningen av provlagret godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Stämma av lagret

I det här avsnittet beskrivs hur du stämmer av lagret.

Innan du börjar. Gör följande:

- Din användarroll måste ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.
- Uppfyll följande villkor:
  - **Kontrollera att de tidigare lagerperioderna har stämts av.** Användare måste stämma av tidigare lagerperioder i kronologisk ordning. Detta är bara ett problem om ett företags inställningar tillåter fler än en inaktiv, oavstämd period.
  - **Bekräfta mottagandet av lagertransfereringar.** Användare måste skicka bekräftelser för alla mottagna provlagerleveranser.
  - **Skapa överföringstransaktioner för överförda prover.** Användare måste skapa överföringstransaktioner för alla prov som överförs till en annan säljare eller returneras till huvudkontoren.

- **Mobila användare måste synkronisera med serverdatabasen.** Mobila användare måste synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan ett lagervärde skickas. Detta är viktigt om användarna registrerar prov som har tagits emot under en tidigare period.

Begränsningar som gäller när lagret stäms av

Observera följande begränsningar:

- Antalet överförda och mottagna prov visas inte i lagersaldot förrän posterna har skickats.
- En lagerperiod kan inte stämmas av om det finns avvikelser mellan det fysiskt inventerade antalet och det elektroniskt inventerade antalet. Om det förekommer en avvikelse måste den åtgärdas innan en användare kan stämma av perioden.

Så här stämmer du av lagret:

1. Avsluta en lagerperiod (på sidan 538)
2. Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (på sidan 555)
3. Stämma av en lagerperiod (på sidan 539)

Fält för provinventeringar

Använd redigeringssidan för provinventeringar när du vill lägga till nya provinventeringsposter i en lagerperiod eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Tips! Du kan också redigera en provinventering på listsidan och detaljsidan för provinventeringar. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Nedanstående tabell innehåller ytterligare information om några av fälten för provinventeringar.

Fält	Beskrivning
Varuprov	Produkten som kopplas till provinventeringsposten. **Obs!** När du skapar en ny provinventeringspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).
Partinr	Partinumret som kopplas till den markerade provprodukten. Fältet är valfritt. **Obs!** När du lägger till eller uppdaterar en provinventeringspost markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i Provpartier (på sidan 591) och Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593).
Ingående saldo	Den ursprungliga kvantiteten som kom från huvudkontoret i början av lagerperioden.
Senaste inventering	Lagerkvantiteten vid tiden för den senaste inventeringsrapporten.

Fält	Beskrivning
Inventering	En fysisk inventering av saldot. Säljaren anger värdet. **Obs!** Detta är det enda fält som säljaren kan ändra.
Systemantal	Den ursprungliga kvantiteten som överfördes av huvudkontoret till säljaren. Mer information om hur du visar en löpande inventering av provlagret finns i Beräkna en löpande summa för provinventeringen (på sidan 541). **Obs!** Fältet Systemantal visas inte som standard på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringar. Be företagsadministratören konfigurera fälten för provinventeringssidorna.
Avvikelse	Skillnaden mellan värdena i fälten Inventering och Senaste inventering. I Oracle CRM On Demand får det här fältet automatiskt ett värde när en lagerperiod avslutas. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 538).
Partinr: Sista datum	Datumet då provet går ut. Datumet är relevant om provinventeringsposter spåras med ett provparti.
Partinr: Brytdatum	Ett beräknat datum då provet går ut. Formeln för beräkningen av partinumrets brytdatum är följande: Brytdatum är lika med sista datum minus antalet kortfristiga dagar.
Skapad	Datumet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten senast ändrades och vilken användare som gjorde det.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- Provinventering (på sidan 540)
- Hantera provinventeringar (på sidan 541)
- Lägga till provinventering i en lagerperiod (på sidan 536)

Lagerkontrollrapport

Använd sidorna Lager, kontrollrapport när du skapar och följer upp lagerkontrollrapporter.

En *lagerkontrollrapport* skapas i Oracle CRM On Demand när en säljare gör en löpande eller slutlig inventering av lagerperioden. Administratörer och säljare kan visa tidigare skickade inventeringar (både löpande och slutliga) på listsidan för lagerkontrollrapporter.

En lagerrapport är praktiskt när provadministratörer vill kontrollera att varuproven distribueras korrekt av enskilda säljare. Rapporterna gör att administratörerna kan följa olika regler under året. När en lagerkontrollrapport har skapats kan du inte ändra den.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerkontrollrapporter i ditt ansvarsområde kan fliken Lager, kontrollrapport vara borttagen från din konfiguration.

Hantera kontrollrapporter för lager

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kontrollrapporter för lager finns i:

- Begära en löpande inventering (på sidan 537). En löpande inventering är en begäran att inventera lagret och generera en lagerkontrollrapport.
- Avsluta en lagerperiod (på sidan 538). Slutanvändare måste räkna och logga det slutliga fysiska antalet av varje prov och skicka den slutliga inventeringsrapporten. När en lagerperiod avslutas skapas automatiskt den slutliga lagerkontrollrapporten.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- Lagerkontrollrapport (på sidan 544)
- Fält för lagerkontrollrapporter (på sidan 545)
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod (på sidan 537)

Fält för lagerkontrollrapporter

Använd listsidan för lagerkontrollrapport när du vill visa poster i en lagerkontrollrapport. När en lagerkontrollrapport har skapats eller genererats kan du inte ändra den.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för lagerkontrollrapporter.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för lagerkontrollrapport	
Typ	Typen av lagerkontrollrapport, vilken kan vara någon av följande: - **Avsluta inventering.** Med den här typen av lagerkontrollrapport avslutas en lagerperiod genom att den sista fysiska inventeringen för varje varuprov utförs och loggas. Du kan endast avsluta aktiva lagerperioder (mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 538)). - **Löpande inventering.** Med den här typen av lagerkontrollrapport inventeras det fysiska lagret när som helst under den aktiva, ej avstämda lagerperioden. Endast aktiva lagerperioder används när du begär en löpande inventering (mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 537)).

Fält	Beskrivning
Status	Lagerkontrollrapportens status beskriver vilken fas posten befinner sig i och kan vara någon av följande: ■ **Pågående.** Den första fasen för en lagerkontrollrapport. ■ **Skickad.** Lagerkontrollrapporten har granskats av säljaren och skickats till hans eller hennes chef för godkännande. ■ **Avslagen.** Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och avslagits som ofullständig eller felaktig. ■ **Godkänd.** Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och godkänts som en giltig inventeringsredovisning. ■ **Avbruten.** Lagerkontrollrapporten följde inte godkännandeprocessen och har annullerats.
Orsak	Anledningen till att lagerkontrollrapporten begärts, vilken kan vara någon av följande: ■ **Årlig.** Välj det här alternativet om du vill generera en löpande standardinventering för det gångna året. ■ **Årlig – avsluta.** Välj det här alternativet om du vill generera en avslutande standardinventering för året. ■ **Orsaksberoende.** Välj det här alternativet om du vill generera en ändamålsspecifik löpande inventering som varuprovsadministratören begärt. ■ **Orsaksberoende - avsluta.** Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en avslutande inventering utanför den förväntade lagerperioden. ■ **Särskild – löpande.** Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en ändamålsspecifik lagerkontrollrapport. ■ **Varje vecka – löpande.** Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna veckan. ■ **Varje månad – löpande.** Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna månaden. ■ **Avslutning – avsluta.** Välj det här alternativet om säljaren har avslutats och en enskild part inventerar det återstående lagret.
Kommentarer	Ytterligare kommentarer om lagerkontrollrapporten.
Rapporterat den	Datumet då rapporten skapades.
Slutförandedatum	Datumet då rapporten slutgodkändes.

Fält	Beskrivning
Bilaga	Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till lagerkontrollrapporten. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten: Du kan bifoga en fil till lagerkontrollrapporten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp. När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Du kan bara bifoga en fil till varje lagerkontrollrapportpost. Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166).
Nyckelinformation om lagerperiod	
Lagerperiod	Lagerperioden som kontrollrapporten är associerad med.
Ägare	Säljaren som kör lagerkontrollrapporten och som äger lagerposterna.
Skapad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten skapades.
Ändrad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten godkändes eller avslogs.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- Lagerkontrollrapport (på sidan 544)
- Hantera kontrollrapporter för lager (på sidan 545)
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod (på sidan 537)

Provtransaktioner

Använd provtransaktionssidorna när du vill skapa, uppdatera och bevaka olika typer av provtransaktioner och transaktionsobjekt.

En *provtransaktion* är en post för en varuprovöverföring, ett kvitto, en varuprovsleverans eller en lagerjustering. I Oracle CRM On Demand får varje transaktionspost ett unikt id. Du skapar en provtransaktion för att alla förflyttningar av prov och kampanjartiklar ska kunna rapporteras och stämmas av i slutet av lagerperioden och att lagerprodukterna ska kunna räknas löpande under en lagerperiod. Varje provtransaktionspost representerar en transaktion som i sin tur kan bestå av en eller flera rader (transaktionsobjekt). Transaktionerna kopplas till en lagerperiod beroende på transaktionsdatum. Varje provtransaktionspost representerar en transaktion som i sin tur kan bestå av en eller flera rader (transaktionsobjekt). När lager överförs till och från huvudkontor och säljare genereras två transaktionsposter:

- En för *överföring ut* för den sändande enheten
- En för *överföring in* för den mottagande enheten

Säljare eller huvudkontor kan skapa justeringstransaktioner när de vill hantera avvikelser i lagret på grund av förluster, svinn, returer och andra fel. När provtransaktionerna har statusen Skickad går det inte att ändra transaktionsuppgifterna. Om du måste ändra skapar du en ny transaktionsjustering.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om provtransaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken Provtransaktioner vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner

Hemsidan för varuprovstransaktioner är utgångspunkten för hanteringen av varuprovstransaktioner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för varuprovstransaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna arbeta med varuprovstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Skapa en varuprovstransaktion

Du kan skapa en ny provtransaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för provtransaktioner (på sidan 576).

Du kan skapa följande typer av varuprovstransaktioner:

- **Skickade transaktioner.** Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550).
- **Justeringstransaktioner.** Mer information finns i Justera provtransaktioner (på sidan 552).
- **Förlorade och återfunna transaktioner.** Mer information finns i Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 554).

Du kan inte skapa följande typer av varuprovstransaktioner eftersom de genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök:

- **Utbetalningstransaktioner.** Du kan visa utbetalningstransaktioner. Om någon utbetalningstransaktion måste ändras måste du skapa en ny lagerjusteringstransaktion. Mer information finns i Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 554).
- **Mottagna transaktioner.** Slutanvändare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Om en säljare tar emot en varuprovskvantitet som inte stämmer överens med den kvantitet som skickades till säljaren, måste en lagerjusteringstransaktion skapas för att registrera avvikelsen. Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 542).

Arbeta med listor över provtransaktioner

I sektionen Lista över provtransaktioner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för varuprovstransaktioner.

Lista över provtransaktioner	Filter
Alla provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner som du kan visa, oavsett vem varuprovstransaktionen tillhör.
Justeringstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering.

Lista över provtransaktioner	Filter
Utbetalningstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Utbetalning.
Avvikelsetransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som har statusen Bearbetad med avvikelse.
Förlorade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering tillsammans med orsaken till förlusten.
Mottagna transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring in.
Nyligen ändrade provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Skickade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring ut.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste varuprovstransaktionerna

I sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner visas de provtransaktioner som du ändrade senast. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner:

- Nyligen skapade provtransaktioner
- Nyligen ändrade provtransaktioner
- Mina nyligen skapade provtransaktioner
- Mina nyligen ändrade provtransaktioner

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för varuprovstransaktioner.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för varuprovstransaktioner. Klicka sedan på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om varuprovstransaktioner:

- Provtransaktioner (på sidan 547)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 576)

- Hantera provtransaktioner (på sidan 550)

Hantera provtransaktioner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provtransaktioner finns i:

- Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550)
- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 551)
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 552)
- Justera provtransaktioner (på sidan 552)
- Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 554)
- Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 554)
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 554)
- Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (på sidan 555)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)
- Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 573)
- Övervaka provaktiviteter (på sidan 575)
- Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner (på sidan 1887)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Provtransaktioner (på sidan 547)
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner (på sidan 548)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 576)
- Fält för transaktionsobjekt (på sidan 581)

Skapa en varuprovsöverföring

En *varuprovsöverföring* är en skickad transaktion med typen Överföring ut. Du skapar en provöverföring när produktprover skickas inom företaget. Proceduren kan användas av:

- En provadministratör som skickar leveranser till slutanvändare på fältet
- Slutanvändare som skickar prov mellan varandra
- Slutanvändare som skickar prov till huvudkontoret

När en provöverföring har skickats i Oracle CRM On Demand får mottagaren en överföring av typen Överföring in. När mottagaren bekräftar leveransen fyller Oracle CRM On Demand i det nya lagervärdet i lagret och minskar lagerposterna i avsändarens lagerregister.

Innan du börjar. När du vill skapa en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en varuprovsöverföring

1. Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.
2. Ge transaktionstypen värdet Överföring ut på redigeringssidan för provtransaktionen.

   Överföring ut anger att du överför varuprover till en annan användare.
3. Ge statusen värdet Pågående.
4. Ange namnet på personen som ska ta emot provet i fältet Överför till.
5. Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktionen (mer information finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 576)) och klicka på Spara.
6. Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 554).
7. Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.
8. Klicka på Skicka.

   Om inga fel inträffar ändras transaktionens status till Under transport och i Oracle CRM On Demand skapas automatiskt en ny mottagartransaktionspost där transaktionstypen är Överföring in och statusen är Under transport.

   All bokinformation som är associerad med transaktionen för överföring ut kopieras till den nya mottagartransaktionen.

   Den nya mottagna transaktionsposten ärver alla transaktionsobjektrader från transaktionsposten för överföring ut.

Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av provinventeringar. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen nedan. De kan också bekräfta en delmottagning enligt beskrivningen i Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 552).

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här bekräftar du en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

1. Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
2. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.

   Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.
3. Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.

   I fältet Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fältet är skrivskyddat.
4. Klicka på Bekräfta.

   Om det inte är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna ändras statusen till Bearbetad och du har godkänt en komplett mottagning.

Om det är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna kan du avsluta transaktionen med en avvikelse eller också behålla transaktionen öppen med statusen Delvis mottagen. Mer information finns i Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring (på sidan 552).

Obs! Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av provinventeringar. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen i Bekräfta en komplett mottagning av en provöverföring (finns Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring på sidan 551). De kan också bekräfta en delvis mottagning enligt beskrivningen i detta avsnitt.

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här bekräftar du en delmottagning av en varuprovsöverföring

1. Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
2. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.

   Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.
3. Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.

   I fälten Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fälten är skrivskyddade.
4. Klicka på Bekräfta.

   Om de mottagna och levererade kvantiteterna inte är samma genereras en avvikelsetransaktion automatiskt i Oracle CRM On Demand med statusen Bearbetad med avvikelser. Om de mottagna och levererade kvantiteterna är samma ändras statusen för transaktionen i Oracle CRM On Demand till Bearbetad och du har bekräftat en fullständig mottagning av varuprovsöverföringen.

Obs! Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

Justera provtransaktioner

Säljare måste bevaka lagret och se till att alla prover kan redovisas under avstämningen. Med justeringsfunktionen kan provadministratörer och slutanvändare justera provinventeringar genom att justera tidigare provtransaktioner (transaktioner som redan har bearbetats). Vanliga orsaker till att justera tidigare provtransaktioner är: produktförlust, produktstölder, räknefel eller datapostfel. Du kan lägga till produkter och justera kvantiteter för alla typer av provtransaktioner (överföring, förlorad, stulen, mottagen, provleveranstransaktion och så vidare). Du använder justeringar till att stämma av den ursprungliga kvantiteten från provadministratörens post med den kvantitet som finns när säljaren räknar det fysiska lagret.

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny lagerjusteringspost. Mer information finns i följande avsnitt:

- Justera en befintlig lagerjusteringspost (på sidan 553)
- Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 553)

Innan du börjar. Om du vill skapa justeringar (provtransaktioner av typen Lagerjustering) måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Justera en befintlig lagerjusteringspost

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Mer information finns i Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 553).

Innan du börjar. Om du vill justera poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här justerar du en befintlig lagerjusteringspost

1. Öppna en transaktion med typen Lagerjustering på listsidan för provtransaktioner.
2. Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.
3. Klicka på Justera.

   I det här steget skapas en ny transaktion av typen Lagerjustering med statusen Pågående.

   Alla rader för transaktionsobjektet kopieras till den nya posten. All gruppinformation som är associerad med den ursprungliga transaktionen kopieras till den nya transaktionen.
4. Ändra nyckelinformationen om transaktionen om det behövs.

   Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 576).
5. Ändra transaktionsobjekten om det behövs.

   Du kan till exempel ändra kvantiteten för en befintlig transaktionsobjektrad, lägga till en ny transaktionsobjektrad eller ta bort en befintlig transaktionsobjektrad. Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i Fält för transaktionsobjekt (på sidan 581).
6. Klicka på Skicka för att skicka den nya transaktionsposten för lagerjustering.

   Om det inte finns några fel ändras postens status till Skickad.

Skapa en ny lagerjusteringspost

För att lösa avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner. Säljare och provadministratörer registrerar ändringar i provtransaktionerna genom att skapa nya poster för provtransaktioner med typen Lagerjustering.

Innan du börjar. Om du vill skapa poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här skapar du en ny lagerjusteringspost

1. Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.
2. Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.
3. Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Prov förlorat, Prov hittat eller Första inventering.
4. Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 576).
5. Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 554).
6. Klicka på Skicka.

Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

Säljare kan registrera förlorade och återfunna provtransaktioner som de upptäcker i lagret genom att skapa nya poster för förlorade och återfunna provtransaktioner.

Innan du börjar. Om du vill skapa förlorade och återfunna provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här skapar du förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

1. Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.
2. Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.
3. Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Förlorad eller Återfunnen.
4. Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 576).
5. Lägg till minst en rad för ett transaktionsobjekt.

   Mer information finns i Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 554).
6. Klicka på Skicka.

Visa utbetalningstransaktioner

Slutanvändare kan inte skapa utbetalningstransaktioner (provleveranstransaktioner). Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök.

Obs! Slutanvändare kan inte heller skapa mottagna transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt överföringar i transaktioner varje gång säljare returnerar prov som har levererats tidigare, eller överför prov till huvudkontoret eller andra säljare.

Innan du börjar. För att du ska kunna visa utbetalningstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här visar du utbetalningstransaktioner

1. Klicka på Utbetalningstransaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
2. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna utbetalningstransaktionen som du vill visa.
3. På den detaljsida för provtransaktion som visas granskar du nyckelinformation om transaktionen, nyckelinformation om kontakten och information om transaktionsobjekten.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för provtransaktioner (på sidan 576).

   Slutanvändare kan inte uppdatera eller ändra information på sidan. Om ändringar eller rättningar krävs för utbetalningstransaktionen måste en ny lagerjusteringstransaktion skapas. Se Skapa en ny transaktionspost för lagerjustering (finns Skapa en ny lagerjusteringspost på sidan 553).

Obs! På liknande sätt kan du visa mottagna transaktioner genom att välja lämpligt alternativ i listan över provtransaktioner.

Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en transaktionsobjektrad i provtransaktion eller uppdatera detaljerna om en befintlig transaktionsobjektrad i en provtransaktion.

Innan du börjar. Om du ska kunna lägga till transaktionsobjekt i provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här lägger du till ett transaktionsobjekt i en provtransaktion

1. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.
2. Klicka på Ny i sektionen Transaktionsobjekt på detaljsidan för provtransaktion.
3. Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för transaktionsobjekt och klicka på Spara. Klicka på Spara.

   Mer information om fälten på sidan finns i Fält för transaktionsobjekt (på sidan 581).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- Transaktionsobjekt (på sidan 579)
- Hantera transaktionsobjekt (på sidan 580)
- Fält för transaktionsobjekt (på sidan 581)

Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar

För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (enligt vad som registrerades i Oracle CRM On Demand när varuprov överfördes) måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner.

Att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar är också ett viktigt steg i Stämma av lagret (på sidan 542).

Innan du börjar. För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Provadministratörer och säljare kan använda något av följande alternativ för att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar.

- Skapa och skicka en provjusteringstransaktion med en eller flera rader. Mer information finns i Skapa en ny lagerjusteringspost (på sidan 553).
- Justera radposterna för transaktioner som har registrerats tidigare men som inte har skickats ännu. Mer information finns i Justera en befintlig lagerjusteringspost (på sidan 553).

Leverera varuprov vid säljbesök

Under ett säljbesök tar säljare varuprover från lagret och levererar dem till läkare, apotek, kliniker, sjukhus och andra kontakter. Säljaren måste då göra följande:

- Räkna varje varuprov som levereras.
- Kontrollera att provet är rätt vara för läkaren.
- Få signaturer från behöriga personer som slutför transaktionen.

Produktkrav för att koppla produkter till en samtalspost. De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor:

- Produkterna är inte spärrade för den primära kontakten för säljbesöket. Under ett säljbesök kan inte säljaren tillhandahålla några produkter som är spärrade för besökets primära kontakt, inklusive spärrad produktinformation, varuprover eller kampanjartikelprodukter. En produkt kan vara spärrad för en kontakt av bolagsmässiga, reglerande eller juridiska orsaker. Ett läkemedelsföretag vill kanske t.ex. förhindra att detaljer avslöjas om ett nytt läkemedel. Mer information om hur du spärrar produkter för kontakter finns i Spärrade produkter (på sidan 642).

  Obs! Om en produkt är spärrad för den primära kontakten för ett säljbesök kan inte säljaren koppla produkten till posten, även om säljaren har en tilldelning för den produkten. Produkterna som är spärrade för den primära

kontakten i ett samtal kan inte väljas i listan över produkter som kan läggas till i samtalet. Om det inte finns någon primär kontakt för samtalet är inga produkter spärrade.

- Produkterna har allokerats till säljaren.
- Produkterna finns i säljarens lager om det rör sig om varuprover och kampanjartiklar.
- Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.

Riktlinjer för att ställa in säljbesök. Beakta följande riktlinjer när du ställer in säljbesök för att lämna ut varuprover och kampanjartiklar eller för att specificera produkter:

- Kontrollera att alla deltagar- eller kontaktbesök har en associerad primär kontakt.
- Kontrollera att alla deltagar-, kontakt- eller kontobesök har en associerad adress.
- Ändra inte informationen om den primära kontakten när samtalsposten har skapats och den har en associerad varuprovsleverans, kampanjartikel, produktdetalj eller varuprovsbegäran som definierats.

Innan du börjar. Om du ska kunna lämna ut varuprover, begära varuprover och distribuera kampanjartiklar under att säljbesök måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här levererar du varuprover under ett säljbesök

1. Öppna kontakten som du vill leverera provet till på hemsidan för kontakter.
2. Klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal i sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten när du vill lägga till en ny artikelrad.
   - Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

     Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga: Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specificerade produkter.
   - Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten.
     - Fältet Status får värdet Planerad.
     - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
     - Fältet Typ får värdet Samtal.
3. Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:
   a. Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.
   b. Registrera eller uppdatera informationen.

      Mer information om fälten på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).
4. Spara posten genom att göra något av följande:
   - Klicka på Spara på redigeringssidan för samtal.
   - Klicka antingen på Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal på detaljsidan för samtal.

   Mer information finns i Spara detaljinformation om samtal som mall (på sidan 571).
5. Sedan gör du en av följande åtgärder på sidan Samtalsdetaljer vid behov:
   - Lägg till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till den överordnade posten.

     Obs! Du kan endast lägga till produkterna som inte är spärrade för den primära kontakten för samtalet i den överordnade samtalsposten. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten kan inte väljas i produktlistan.

- Lägg till ett deltagartransaktionsobjekt till den överordnade posten och lägg sedan till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar eller information om kampanjtransaktionsobjekt till deltagarposten.

Mer information om dessa aktiviteter finns i följande avsnitt:

- Lägga till deltagare i samtal (på sidan 557)
- Lägga till flera kontakter i kontosamtal (på sidan 558)
- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 560)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 564)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 566)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

6 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provleveranser:

- Hantera tilldelningar (på sidan 585)
- Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208)
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover (finns Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens på sidan 1884)
- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover (på sidan 1886)

Lägga till deltagare i samtal

En *deltagare* är en enskild person som är närvarande i ett givet tillfälle för ett möte eller telefonsamtal. Ett kontosamtal kan ha flera deltagare och varje individ som deltar i ett kontosamtal kan ha olika unika objekt eller specifika interaktioner som säljaren rapporterar. Rapportering på en nivå för individuell interaktion tillåter säljaren att rapportera vilket varuprov eller vilken kampanjartikel som lämnades ut och vilka specificerade produkter eller information om varuprovsförfrågan som rapporterades för varje individuell interaktion.

Ett *deltagarsamtal* är ett individuellt samtal som associeras med ett överordnat samtal. Deltagarsamtal fungerar precis som tjänstesamtal förutom att de är länkade till kontosamtal. Deltagarsamtal är separata poster med samtalstypen Deltagarsamtal.

Inställningar av åtkomstprofiler för deltagarsamtal

För att få åtkomst och kunna lägga till deltagare i ett överordnat samtal måste du ha de lämpliga inställningarna i din åtkomstprofil. Följande tabell visar åtkomstnivåinställningen för relaterad information om posttypen Deltagarsamtal som ger dig åtkomst till deltagarsamtal på ett överordnat samtal. Den här inställningen måste göras både i din standardåtkomstprofil och din ägaråtkomstprofil. När åtkomstnivån är konfigurerad för relaterad information om posttypen Deltagarsamtal fungerar deltagarsamtal ungefär som andra samtal (konto- eller kontaktsamtal) inom ramverket för samtal. Högsta nivåns behörighet för deltagarsamtal är å andra sidan begränsad till behörigheten som definieras på den överordnade aktiviteten. Mer information om åtkomstprofiler finns i Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408) och Ställa in åtkomstprofil (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Aktivitet	Deltagarsamtal	Visa

Obs! Deltagarsamtal är underordnade kontot och nivån under kontosamtal (som är en typ av aktivitet). Därmed måste deltagarsamtal konfigureras från sektionen med relaterad information om posttypen Aktivitet.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en deltagare i ett samtal.

För att lägga till en deltagare i ett samtal

1. Gå till hemsidan för konton och markera det kontot du vill ha.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På kontodetalj skrollar du ned till sektionen Samtal och öppnar den kontosamtalsposten som du vill lägga till en deltagare för.
3. Klicka på Nytt samtal i sektionen Deltagare på detaljsidan Samtal.

   Obs! Om deltagarsektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till deltagarsektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.
4. Gör sedan följande på detaljsidan Deltagare:
   a. Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.
   b. Registrera eller uppdatera den obligatoriska informationen. Men observera följande:
      - Värdet i det skrivskyddade fältet Samtalstyp är förinställt på deltagarsamtal.
      - Kontoinformationen fylls i från kontosamtalet.
      - Adressinformationen fylls i från kontosamtalet.
      - Du måste använda fältet Primär kontakt för att välja kontakten som deltar i kontosamtalet.

      Mer information om fälten på den här sidan finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).

      Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.
5. Spara deltagarposten genom att klicka på Spara.
6. Följ anvisningarna i följande avsnitt för att lägga till specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar för den här deltagarposten på detaljsidan Deltagarsamtal:
   - Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 560)
   - Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 564)
   - Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 566)
   - Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

   Obs! Du kan endast lägga till produkter som inte är spärrade för den primära kontakten för samtalet på sidan Deltagardetalj. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten kan inte väljas i produktlistan.
7. Klicka på Tillbaka till samtalsdetaljer när du är klar.

   I deltagarsektionen finns en lista med nyligen tillagda deltagare.
8. När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

   Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Lägga till flera kontakter i kontosamtal

Ett kontosamtal kan innehålla flera kontakter. Du kan skapa deltagarsamtal på automatisk väg åt alla kontakter med hjälp av funktionen Generera samtal i Oracle CRM On Demand. Den här funktionen ger mindre behov av tangentbordsinmatning när samtal skapas. Funktionen säkerställer även att informationen blir konsekvent i kontosamtalsavsnitten med relaterad information för kontakter och deltagarsamtal.

Överväganden innan du lägger till flera kontakter i ett kontosamtal

Tänk på följande innan du lägger till flera kontakter i ett kontosamtal med den här proceduren:

- De valda kontakterna associeras med kontosamtalet, såvida inte fältet Spärr för kodorsak har konfigurerats för kontakten. Kontakter med inställningen Spärr för kodorsak läggs inte till i kontosamtalet och inget deltagarsamtal genereras. I dessa fall visas ett meddelande i Oracle CRM On Demand om att kontakten är spärrad. Mer information om hur du spärrar kontakter finns i Spärra kontakter (på sidan 303).
- Om du väljer Generera samtal på kontosamtalets detaljsida genereras ett deltagarsamtal för alla kontakter som inte är spärrade i Oracle CRM On Demand. De genererade deltagarsamtalen visas på fliken Deltagarsamtal på sidan Detaljer om kontosamtal. I de genererade deltagarsamtalen hämtas informationen i fälten Datum, Tid, Tidslängd, Konto, Adress, Status och Ämne från det överordnade kontosamtalet.
- Förhållandet mellan deltagarsamtalet och kontosamtalets kontaktlista tar sig uttryck på följande sätt:
  - Om kontakten tas bort tas också deltagarsamtalet bort.
  - Om deltagarsamtalet tas bort tas även kontakten bort, under förutsättning att kontosamtalet inte har status Signerad, Skickad eller Slutförd.
- Om kontakterna slås samman med kontosamtalets gränssnittsflödetas den sekundära kontaktens deltagarsamtal bort i Oracle CRM On Demand.
- Om du har angett specificerad produktinformation i sektionen med relaterad information om specificerade produkter eller i kontosamtalets sektion med relaterad information om tillgängliga produkter för specificering, hämtas samma specificerade produktinformation till varje enskilt deltagarsamtal som skapas med funktionen Generera samtal.
- Ett ännu inte skickat samtal kan skickas utan fel om du har dokumenterat levererade varuprov, levererade kampanjartiklar eller specificerade produkter för samtalet, samtidigt som kontakten har en associerad spärrad produktpost. Produkten måste spärras första gången som varuprovet eller kampanjartikeln levereras eller produktspecifikationen skapas så att produkten spärras för samtalsrapportering. Om du redan har matat in artikeln i Oracle CRM On Demand och spärrat produkten kan samtalsbearbetningen utföras utan problem. Mer information om hur du spärrar produkter finns i Spärrade produkter (på sidan 642).

Innan du börjar. Personen som utför den här proceduren, vanligtvis en företagsadministratör eller fältservicerepresentant, måste ha behörigheten Samtal: Aktivera samtalsspecifikation samt åtkomst till posterna Kontosamtal, Kontaktsamtal och Deltagarsamtal i åtkomstprofilerna.

Så här lägger du till flera kontakter i ett kontosamtal

1. Gå till hemsidan för konton och markera det kontot du vill ha.

   Information om hur du väljer poster finns i Hitta poster.
2. På kontodetalj skrollar du ned till sektionen Samtal och öppnar den kontosamtalsposten som du vill lägga till en deltagare för.
3. Klicka på Lägg till i avsnittet med relaterad information för kontakter på sidan Detaljer om kontosamtal. Välj sedan kontakterna som ska delta i samtalet i fönstret Sök efter kontakter och klicka på OK när du är klar.

   Obs! Om avsnittet Kontakter inte visas på samtalets detaljsida klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till avsnittet i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.
4. På sidan Detaljer om kontosamtal eller någon av de genererade detaljsidorna för deltagarsamtal anger du specificerade produkter, levererade varuprov, begäranden om varuprov och information om kampanjartiklar enligt exemplen i följande avsnitt:
   - Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 560)
   - Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 564)
   - Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 566)
   - Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

Obs! Du kan endast lägga till produkter som inte är spärrade för den primära kontakten för samtalet på sidan Deltagardetalj. Produkterna som är spärrade för den primära kontakten kan inte väljas i produktlistan.

5 När du är klar klickar du på Tillbaka till samtalsdetaljer.

De tillagda kontakterna visas i avsnittet Kontakter.

6 När du är klar klickar du på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för bearbetning.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Länka information om specificerade produkter till samtal

Du kan länka information om specificerade produkter till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till produktdetaljerad information till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om specificerade produkter för varje enskild deltagarpost.

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

Mer information om hur du associerar information om specificerade produkter med SPM-information (strukturerad produktmeddelandeinformation) finns i Associera samtalsmål, mål för nästa samtal och resultat med specificerade produkter i ett säljsamtal (finns Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal på sidan 627).

I den här proceduren beskrivs hur du länkar specificerad produktinformation till en samtalspost.

Överväganden när du väljer att använda sektionen med information om tillgängliga produkter för specificering eller sektionen med relaterad information om specificerade produkter

I det här avsnittet beskrivs överväganden när du använder sektionen med information om tillgängliga produkter för specificering eller sektionen med information om specificerade produkter för länkning av information om specificerade produkter till samtal:

- Sektion med relaterad information om tillgängliga produkter för specificering

  I Tillgängliga produkter för specificering finns en lista över produkterna som säljaren kan specificera för kunderna. Listan baseras på säljarens tilldelningsposter. Administratörerna kan anpassa sektionen Tillgängliga produkter för specificering så att det går att ta bort urvalslistan Indikation, lägga till posten Produktindikation, lägga till nya fält och använda anpassade sidlayouter. Administratörer kan dessutom infoga egna anpassade fält liksom andra Oracle CRM On Demand-relaterade informationssektioner. I utgåva 24 och i tidigare utgåvor var urvalslistan Indikation ett obligatoriskt fält tillsammans med fältet Prioritet. Det här kravet gäller inte längre.

  Obs! Objekten i meddelandeplanen som stöder meddelanden för strukturerade produkter får inte länkas till tillgängliga produkter för specificering.

- Sektion med relaterad information om specificerade produkter

  Om företaget vill dokumentera samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat ska sektionen med relaterad information om specificerade produkter användas i stället för Tillgängliga produkter för specificering.

  I Specificerade produkter finns en urvalsmeny med historik över alla produkter av specificeringstyp där säljarna kan välja vilka produkter som ska ingå i specificeringssessionen. Genom det administrativa filtret kan säljaren visa endast de produkter som tilldelats till säljaren. Sektionen med relaterad information om specificerade produkter kan anpassas helt eftersom administratörerna kan lägga till nya fält efter behov. Administratörerna kan lägga till posttypen Produktindikation i Specificerade produkter och ersätta den valfria urvalslistan Indikation. Specificerade produkter stöder också posttyperna och informationen om meddelanden för strukturerade produkter.

Mer information om anpassningen av Oracle CRM On Demand finns i Applikationsanpassning (på sidan 1202).

Om synkronisering av produktfält i specificerade produkter, meddelandeplansobjekt, objektsrelationer för meddelandeplan och meddelandesvarsposter

Produktfältet i posterna med relaterad information för meddelandeplansobjekt, objektrelationer för meddelandeplan samt meddelandesvar (relaterade PCD-poster) måste associeras med en tillgänglig produkt från den överordnade Specificerade produkter-posten. När du associerar en produkt i relaterade PCD-poster med hjälp av sökväljaren visas endast de produkter som är tillgängliga i den överordnade Specificerade produkter-posten. En användare kan dock ändra den överordnade produkten i Specificerade produkter-posten när du väl har slutfört associeringen av produktfältet i posten Specificerade produkter med de relaterade PCD-posterna. Det medför att tidigare sparade underordnade relaterade PCD-poster som har använts för samma produkt som den i posten Specificerade produkter blir osynkroniserade. Därför bör du inte ändra produktfältet i Specificerade produkter-poster när du har associerat produkten med de relaterade PCD-posterna.

Om processadministrationsregler för låsning av aktivitetsposter och specificerade poster med produktdetaljer under samtal

Företagsadministratören kan skapa följande regler för postlåsning i Processadministration i Oracle CRM On Demand:

- En regel för låsning av en aktivitetspost inklusive dess underordnade poster.
- En regel för låsning av den specificerade posten för produktdetaljer under samtal inklusive dess underordnade poster.

I det här fallet synkroniseras status för den specificerade posten för produktdetaljer under samtal och samtalsaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand när du skickar en samtalsaktivitetspost. Om Samtalsaktivitet har markerats som Skickad markeras även den specificerade produktposten som skickad i Oracle CRM On Demand. Om låsningsregeln i Processadministration för aktiviteter gör att de underordnade aktivitetsposterna låses när statusen ändras till Skickad, bör du även använda en liknande låsningsregel för Produktdetaljer under samtal när dess status ändras till Skickad. Mer information om hur du konfigurerar postlåsningsregler för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Viktigt att beakta för sektionen med relaterad information om åtgärder för specificerade produkter

På grund av den unika egenskapen hos funktionen för specificerade produkter bör du alltid utföra åtgärder som är relaterade till produkter som specificerats från sektionen med relaterad information om specificerade produkter på en samtalsdetaljsida. Du kan utföra åtgärder för specificerade produkter från följande platser:

- (Rekommenderas) Sektionen med relaterad information om specificerade produkter på en samtalsdetaljsida, som stöder fyra åtgärder: Ny, Redigera, Inbyggd redigering och Ta bort. Alla fyra åtgärder genererar XML för integreringshändelsekö (IEQ) som innehåller den överordnade aktivitetsposten.
- (Rekommenderas inte) Detaljsidan för specificerade produkter, som visas när du klickar på produktnamnet i sektionen med relaterad information om specificerade produkter, stöder tre åtgärder: Redigera, Inbyggd redigering och Ta bort. Alla tre åtgärder genererar XML för integreringshändelsekö (IEQ) som inte innehåller den överordnade aktivitetsposten. Om du utför sådana åtgärder från detaljsidan för specificerade produkter kan det innebära att de arbetsflödesåtgärder som du har konfigurerat med hjälp av dessa åtgärder eller andra åtgärder som är beroende av genererad XML för IEQ inte beter sig som förväntat.

Så här länkar du produktinformation till en samtalspost

1. Bläddra ned till sektionen Tillgängliga produkter för specificering eller Specificerade produkter på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj och gör något av följande:

   Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

- Ange den nödvändiga informationen i fälten Indikation, Prioritet (valfritt) och Ärenden (valfritt) i sektionen Tillgängliga produkter för specificering.

  Det är bara produkter av kategoritypen Specificerade produkter, som inte är spärrade för en primär kontakt, som har tilldelats till säljaren och som är aktiva på det aktuella datumet som är synliga i listan över tillgängliga produkter för koppling till samtalsposten.

  Mer information om fälten finns i tabellen längst ned i det här avsnittet.
- Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Specificerade produkter på redigeringssidan för specificerade produkter.

  Mer information om fälten finns i tabellen längst ned i det här avsnittet.

  Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885).

  Obs! Fälten för specificerad produkt kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

2 Spara posten.

3 Upprepa steg 1-2 om du vill lägga till fler rader för specificerade produkter i samtalsposten.

4 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Detaljerad information om produkt	
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin som företagsadministratören definierar. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser ■ Specificerade produkter
Produkt	(Obligatorisk) Namnet på den produkt (till exempel en medicinsk apparat) som diskuterats eller visats för kunden. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860) och Produktfält (på sidan 582). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885). ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Prioritet	Valfritt fält för kundanvändning.

Fält	Beskrivning
Indikation	Villkoret som produkten riktar sig till. Några exempel är: Allergi, astma, arytmi, hjärtfel osv. Använd den nedrullningsbara listan för att välja en indikering. Innan version 23 var fältet Indikation ett obligatoriskt fält. I den aktuella programversionen är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för kategorin Specificerad produkt i version 23 är fältet Indikering fortfarande obligatoriskt för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för fältet som angavs i den anpassade sidlayouten för produktdetaljer. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
Ärenden	Det här fältet är ett valfritt fält för kundanvändning. Några exempel är: Biverkningar, effektivitet, kostnad kontra generisk, pris, osv. Använd den nedrullningsbara listan för att välja ett problem.
Obs! Följande fält är inte tillgängliga som standard. Företagsadministratören kan dock lägga till dem i sidlayouten för Produktdetalj. Mer information finns i Anpassa statiska sidlayouter (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).	
Specificerad produkt	Det här värdet anges till samma värde som i fältet Produkt. Om du ändrar det här värdet med hjälp av sökväljaren anges samma värde i fältet Produkt.
Primär meddelandeplan, objekt	Det meddelandeplansobjekt som har angetts som den specificerade produktens primära meddelande.
Primär meddelandeplan, relationer	Den post för meddelandeplanens relationsobjekt som har angetts som den specificerade produktens primära post.
Primärt meddelandesvar	Det meddelandesvar som har angetts som den specificerade produktens primära svar.
Typ	Kategori för specificerad produkt. Välj typ i urvalslistan. Standardvärdena för fältet Typ är Meddelandesvar, Resultat, Samtalsmålsättning och Mål för nästa samtal. Företagsadministratören kan lägga till fler typer om det behövs. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för posttypen Specificerade produkter. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Samtalsmålsättning kan det ge sidlayouten Samtalsmålsättning, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318) och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Fält	Beskrivning
Produktindikation	En kombination av ett symptom eller en sjukdom och den särskilda produkt eller det läkemedel som lindrar symptomet eller sjukdomen och som vanligtvis beskrivs i detalj av läkemedelsföretagets säljare under samtal med läkare. Mer information finns i Produktindikationer (på sidan 631).
Detaljanteckningar	Ytterligare information om den specificerade produkten. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.

Länka information om lämnade varuprover till samtal

Du kan länka information om lämnade varuprover till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om lämnade varuprover till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om lämnade varuprover för varje enskild deltagarpost.

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om varuprovsleveranser till en samtalspost.

Innan du börjar. För att du ska kunna leverera varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en samtalspost

1. Bläddra ned till sektionen Tillgängliga varuprover för leverans eller Lämnade varuprov på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj och gör något av följande:

   Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

   - Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga varuprover för leverans.

     Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser, som inte är spärrade för en primär kontakt, som har tilldelats till och finns i säljarens lager som är synliga i listan över tillgängliga varuprover för koppling till samtalsposten.
   - Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Varuprovsleveranser på redigeringssidan för varuprovsleveranser.

     Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885).

   Obs! Fälten för lämnade varuprov kopieras över till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal *utom* för Partinr (#).

   Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

   Vissa fält beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Information om levererat varuprov	
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin produktadministratören definierade på företaget. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser ■ Specificerade produkter
Produkt	(Obligatoriskt) Namnet på det produktprovet (till exempel ett nytt läkemedel på marknaden) som levererats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860) och Produktfält (på sidan 582). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885). ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Partinr	Partinumret för det valda provet. **Obs!** Fältet är relevant endast om partinummer används för att bevaka varuprover i lagret. När du lägger till eller uppdaterar en provleveranspost är det endast provpartier för vilka kryssrutan Lager per parti är markerad som kan anges i detta fält. Mer information finns i Provpartier (på sidan 591) och Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593).
Kvantitet	Antalet provartiklar som levererats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998. Ett varningsmeddelande visas om du gör något av följande: ■ Anger ett värde som överstiger värdet i fältet Maximalt antal per samtal. ■ Anger ett värde som överstiger eller är inom 10 % av det högsta antalet produkter som får lämnas till en kontakt under tilldelningsperioden.
Max. per samtal	(Skrivskyddat) Det högsta antalet produkter som du få lämna ut för ett samtal.
Max. per tilldelning	(Skrivskyddat) Det högsta antalet produkter som du får lämna ut under tilldelningsperioden.
Beräknad summa av kvantitetsallokering	(Skrivskyddat) Det totala antalet produkter som lämnats hittills under tilldelningsperioden.

1 Spara posten.

Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapar Oracle CRM On Demand en utbetalningstransaktion med en radartikel för varje varuprov som har levererats under besöket. Transaktionen

skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Oracle CRM On Demand ändrar samtalets status till Skickad om utbetalningstransaktionen fungerar.

- Alla varuprov finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
- Perioden där proven registreras är en period som inte är avstämd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
- Ett korrekt partinummer anges för levererade prov som spåras med hjälp av partinummer.
- Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under ett besök.
- Den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under tilldelningsperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

2 Upprepa steg 1-2 om du vill lägga till fler rader för utlämnade varuprov i samtalsposten.

3 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Länka information om kampanjartiklar till samtal

Du kan länka information om kampanjartiklar till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om kampanjartiklar till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om kampanjartiklar för varje enskild deltagarpost.

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

I proceduren nedan beskrivs hur du länkar kampanjartiklar, utbildningsartiklar och annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost.

Innan du börjar. För att du ska kunna leverera kampanjartiklar under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost

1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans eller Säljaktivitetsartiklar på sidan Samtalsdetalj eller Deltagardetalj och gör något av följande:

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

- Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans.

  Det är bara produkter av kategoritypen Kampanjartikelleverans, som inte är spärrade för en primär kontakt, som har tilldelats till och finns i säljarens lager som är synliga i listan över tillgängliga kampanjartiklar för koppling till samtalsposten.
- Klicka på Ny och ange informationen i sektionen för säljaktivitetsartiklar på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans.

  Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885).

Mer information om fälten för kampanjartiklar finns i tabellen över fältbeskrivningar i slutet av den här proceduren.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

Obs! Kampanjartikelfälten kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en Smart samtalmall.

2 Spara posten.

Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapar Oracle CRM On Demand en utbetalningstransaktion med en radartikel för varje kampanjartikel som har levererats under besöket. Transaktionen skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Oracle CRM On Demand ändrar samtalets status till Skickad om utbetalningstransaktionen fungerar.

- Alla kampanjartiklar finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
- Perioden där kampanjartiklarna registreras är en period som inte är avstämd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
- Ett korrekt partinummer anges för levererade kampanjartiklar som spåras med hjälp av partinummer.
- Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som du får leverera under ett besök.
- Den högsta tillåtna kvantiteten som du får leverera under tilldelningsperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

3 Upprepa steg 1-2 om du vill lägga till fler rader för kampanjartiklar i samtalsposten.

4 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Information om kampanjartikelleverans	
Produkt	(Obligatorisk) Namnet på den kampanjartikel (till exempel en penna eller en golfboll) eller utbildningsartikel (till exempel en vitbok eller manual) som lämnats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860) och Produktfält (på sidan 582). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt. ■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885). ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet. **Obs!** Från och med version 22 utförs sökningar i produktfältets sökväljare efter produkter snarare än efter tilldelningar som i de tidigare versionerna.
Produktkategori	(Skrivskyddat) Produktkategorin som företagsadministratören definierar. Den kan till exempel vara något av följande: ■ Lämnade varuprov ■ Kampanjartikelleveranser ■ Specificerade produkter
Samtalsdatum	(Skrivskyddat) Datum för kundsamtalet.

Fält	Beskrivning
Kvantitet	Antalet kampanj- eller utbildningsartiklar som lämnats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998. Ett varningsmeddelande visas om du gör något av följande: ■ Anger ett värde som överstiger värdet i fältet Maximalt antal per samtal. ■ Anger ett värde som överstiger eller är inom 10 % av det högsta antalet produkter som du får lämna ut till en kontakt under tilldelningsperioden.
Max. per tilldelning	(Skrivskyddat) Det högsta antalet kampanjartiklar som du får lämna ut under tilldelningsperioden.
Max. per samtal	(Skrivskyddat) Det högsta antalet kampanjartiklar som du få lämna ut för ett samtal.
Beräknad summa av kvantitetsallokering	(Skrivskyddat) Det totala antalet kampanjartiklar som hittills lämnats ut under tilldelningsperioden.

Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal

Du kan länka information om begärda varuprover till samtal på ett av följande sätt:

- Genom att lägga till information om begärda varuprover till ett överordnat samtal
- Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet och sedan lägga till information om begärda varuprover för varje enskild deltagarpost

  Genom att lägga till deltagare i det överordnade samtalet så att specificerade produkter, lämnade varuprov, varuprovsförfrågningar och information om kampanjartiklar kan bevakas för varje enskild person som deltar i mötet.

  Obs! Du kan också använda beställningssidorna för att skapa och uppdatera beställningsartiklar för produkter. Om du anpassar detaljsidan Beställning genom att lägga till ett nytt fält blir det nya fältet också tillgänglig på sidan Begärt varuprov. Mer information om hur du anpassar beställningsartiklar finns i Skapa en beställningsartikel för produkter (på sidan 638).

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om begärda varuprover till en samtalspost.

Obs! I versionerna av Oracle CRM On Demand före version 22 kunde du infoga en post för varuprovsbegäran utan att använda en associerad överordnad post för varuprovsbegäran när du använde webbtjänster eller importfunktionen. Från och med version 22 måste du ange id:t för den överordnade varuprovsbegäran för att ange sammanhanget för posten för varuprovsbegäran när du infogar poster för varuprovsbegäranden med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen. Från användargränssnittet i Oracle CRM On Demand kan du endast skapa en post för varuprovsbegäran från en överordnad varuprovsbegäran i samband med ett samtal. Dessutom följs inte reglerna för produktspärrning när poster för varuprovsbegäranden infogas eller uppdateras med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen.

Obs! Det finns inte stöd för bearbetning av spärrade produkter för poster för varuprovsbegäranden när arbetsflöden används i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Om arbetsflöden för post för varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter (finns Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter på sidan 645).

Innan du börjar. För att du ska kunna begära varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här länkar du information om begärda varuprover till en samtalspost

1 Klicka på Ny i sektionen Varuprovsförfrågan på detaljsidan för samtal eller deltagare.

Gå till deltagarsektionen på sidan för samtalsdetaljer och öppna den deltagarposten du vill ha för att få åtkomst till detaljsidan för deltagare.

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

2 Ange nödvändig information på redigeringssidan för varuprovsförfrågan.

Mer information om fälten för begärda varuprover finns i Fält för begärda varuprover (på sidan 606).

3 Spara posten med begärda varuprover.

4 Gå till avsnittet Objekt för begärda varuprover på detaljsidan för begärda varuprover.

Obs! Om sektionen som du söker inte visas på din sida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

5 I avsnittet Objekt för begärda varuprover:

a Klicka på Nytt om du vill lägga till ett objekt för begärda varuprover för varje varuprov som begärts.

Obs! Om företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning visas endast de produkter som har tilldelats till säljaren i produktväljaren. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885).

b Ange obligatorisk information för objektet för begärda varuprover på redigeringssidan för objekt för begärda varuprover.

Tabellen mot slutet av den här proceduren innehåller mer information om några fält för en post för varuprovsbegäran.

c Spara posten med objektet för begärda varuprover.

d Lägg till ytterligare objekt för begärda varuprover efter behov.

6 Upprepa steg 1-5 om du vill lägga till fler begäranden för utlämnade varuprov i samtalsposten.

7 När du är klar skickar du på Skicka för att skicka samtalsinformationen för behandling.

Mer information finns i Skicka detaljinformation om lagerbevakning.

Fält	Beskrivning
Objektnummer för beställning	(Obligatorisk) Ett numeriskt fält som representeras av ett orderobjekt.
Kvantitet	(Obligatorisk) Antalet varuprover som begärts. Detta måste vara ett positivt heltal och inte noll. Oracle CRM On Demand visar ett varningsmeddelande om du skriver något av följande: ■ Ett värde som överskrider värdet i fältet Största kvant. i tilldelningsposten. ■ Ett värde som överskrider eller ligger inom 10 procent av värdet i fältet Största kvant. per kund i tilldelningsposten.
Produkt	(Obligatoriskt) Namnet på provprodukten. Markera kryssrutan bredvid varje produkt som du vill begära. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860) och Produktfält (på sidan 582). De enda produkter som kan kopplas till en samtalspost är de av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans, Specificerade produkter eller Post för varuprovsbegäran som uppfyller följande villkor: ■ Produkterna är inte spärrade för en primär kontakt.

Fält	Beskrivning
	■ Säljaren har tilldelats produkterna och företagsadministratören har aktiverat inställningen Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning. Mer information finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885). ■ Produkterna är aktiva vid det aktuella samtalsdatumet.
Ordning	(Obligatorisk) I det här fältet anges den överordnade ordern för de begärda varuproverna. Det här fältet är som standard skrivskyddat, men du kan anpassa det så att det inte är skrivskyddat. Mer information om anpassning finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Status	(Obligatorisk) Standardvärdet för det här fältet är Avvaktande. När du skickar en order med begärda varuprover för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickad. De möjliga värdena för det här fältet är: ■ Ny ■ Öppen ■ Bokad ■ Under transport ■ Partiellt mottagen ■ Partiellt levererad ■ Avvaktande ■ Levererad ■ Fakturerad ■ Betald ■ Installerad ■ Stängd ■ Avbruten ■ Spärr ■ Risk ■ Faktisk ■ Godkänd ■ Beräknad ■ Avslagna ■ Väntar på godkännande ■ Slutförd ■ Skickad ■ - ■ Vald ■ Kredit ej beviljad ■ Händelsefaktura ■ Utfördes inte ■ Restnoterad ■ Pågående ■ Bearbetad ■ Mottagen ■ Undertecknad ■ Annullerad

Spara detaljinformation om samtal som mall

I proceduren nedan beskrivs hur du sparar samtalsdetaljinformation som en mall.

Så här sparar du detaljinformationen som en mall:

- På sidan Samtalsinformation klickar du på lämplig knapp:
  - **Spara som privat smart samtal.** Begränsar mallen till eget bruk.

- **Spara som allmänt smart samtal.** Lägger till mallen i listan så att andra kan använda den.

  Obs! Varje gång du klickar på knappen sparas posten som ett separat smart samtal. Oracle CRM On Demand förblir öppen på den här sidan.

Skicka detaljinformation om lagerbevakning

I proceduren nedan beskrivs hur du skickar samtalsdetaljinformation för lagerbevakning.

Obs! Om samtalsposten inte innehåller en giltig delstatslicens för kontakten eller en tillhörande signaturkod, och valideringskontrollen för dessa villkor har ställts in av administratören på sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper, visar Oracle CRM On Demand ett felmeddelande och det går inte att skicka samtalet. Information om relevanta inställningar finns i informationen om hur du aktiverar validering av delstatslicens och aktiverar validering av signatur i Ange relaterade inställningar för biovetenskap (på sidan 1882).

Om hur du skickar deltagarsamtal och kontosamtal

Om du skickade information om deltagarsamtal i tidigare versioner av Oracle CRM On Demand än version 24 gick det inte att skicka relaterad information om kontosamtal i Oracle CRM On Demand, och kontosamtalets status förblev tvetydigt oavsett om samtalet innehöll lagerartiklar och en giltig signatur. I version 24 har dock funktionen för att skicka samtal förbättrats på följande punkter:

- Du kan skicka kontosamtal oavsett status för eventuella associerade deltagarsamtal.
- Om ett kontosamtal redan har markerats som Skickat uppstår det inget fel om du klickar på Skicka på samtalsdetaljsidan och kontrollen av underordnade deltagarsamtal fortsätter i Oracle CRM On Demand, och de skickas om de inte redan har skickats.
- Om ett kontosamtal inte har markerats som Skickat skickas det om du klickar på Skicka på samtalsdetaljsidan tillsammans med alla associerade deltagarsamtal som inte har status Skickat, utan att något fel genereras.
- Om kontosamtalet och samtliga deltagarsamtal har markerats som skickade genereras inget fel i Oracle CRM On Demand om du klickar på Skicka på samtalsdetaljsidan. Samtalsbearbetningen fortsätter dock inte och inga dubblettposter skapas.

Så här skickar du detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning

- När all information har angetts och sparats på sidan Samtalsdetalj klickar du på Skicka för att skicka samtalsdetaljinformationen för bearbetningen.

  Om du klickar på Skicka skapas en utbetalningstransaktion med information om de varuprover eller kampanjartiklar som har levererats. Dessutom sker följande:

  - Kontosamtalets status ändras till Skickat.
  - Säljarens varuprovslager minskas med de kampanjartiklar och varuprover som levereras i och med samtalet.

    Obs! Varuprovslager påverkas inte av ordrar med begärda varuprover.

  - Ordrarna med begärda varuprover skickas.
  - Kontosamtalet har avslutats.
  - Du kan enbart se kontosamtalets detaljer.

Om elektroniska signaturer

Det går att spara signaturer i bildformat för levererade varuprover i Oracle CRM On Demand. Signaturbilderna sparas i Oracle CRM On Demand som använder standardbildformat. Bilden är en rad x- och y-koordinater eller strängar som sparas i Oracle CRM On Demand-databasen.

Om administratören markerar kryssrutan Aktivera signaturvalidering på sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper, måste varje samtalsaktivitet som registreras för varuprover som lämnas under ett

försäljningssamtal ha en associerad signaturbild. Det är säljarens ansvar att skaffa en elektronisk signatur från personen (eller företaget) som tar emot provet. Kunden kan lämna signaturen på papper eller via ett extern program (till exempel i en mobil handhållen enhet) och sedan ladda upp till Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet från en offline-klient, till exempel en iPad eller mobil enhet. Sedan överförs signaturen till via webbtjänstgränssnittet. Säljaren kan inte skicka samtalsposten i Oracle CRM On Demand förrän en signaturpost har associerats med samtalet.

Administratörer och behöriga användare kan visa signaturbilderna som associeras med samtalsposter i Oracle CRM On Demand, men de kan inte skapa, uppdatera eller ta bort signaturposterna. Provadministratörer måste regelbundet kontrollera signaturbilderna för att vara säkra på att signaturerna från en kontakt för olika samtal är korrekta. Information om vilka inställningar för användarroll och åtkomstprofil som krävs för att kontrollera elektroniska signaturer finns i Kontrollera elektroniska signaturer (på sidan 573).

Kontrollera elektroniska signaturer

Använd följande procedur när du vill kontrollera signaturen som är associerad med en besöksaktivitet för levererade prov. Den här proceduren förutsätter att din användarroll och dina åtkomstprofiler ger dig behörighet att visa signaturposterna som hör till samtalen. Följande inställningar krävs för att visa signaturposter:

- Behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder måste vara aktiverad för din användarroll.
- I åtkomstinställningarna för posttyper i din användarroll måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan läsa alla poster markeras för posttypen Signatur.
- Sektionen för signaturrelaterad information måste finnas i layouten för detaljsidan för kontaktsamtal för din användarroll.
- I din standardåtkomstprofil, under inställningarna för relaterad information för posttypen Aktivitet, måste åtkomstnivån för posttypen Signatur anges till ett värde som ger dig behörighet att läsa signaturposterna.

Vanligtvis är det bara administratörer som har åtkomst till signaturposter. Mer information om signaturer finns i Om elektroniska signaturer (på sidan 572).

Obs! Om din användarroll och dina åtkomstprofiler ger dig behörighet att visa signaturposterna som hör till samtalen, kan du visa signaturposten men inte skapa, uppdatera eller ta bort signaturposter eller signaturbilderna för dessa poster. Om en fil är bifogad till en signaturpost kan du dessutom visa den bifogade filen, eller byta ut den mot en annan fil eller ta bort filen från posten.

Så här kontrollerar du provsignaturer

1. Öppna kontakten på hemsidan för kontakter.
2. Borra ned till fältet Ämne på detaljsidan för kontakter i sektionen för slutförda aktiviteter och öppna samtalsaktiviteten.
3. Bläddra till sektionen Signatur på sidan för samtalsdetaljer.

   I följande tabell beskrivs fälten som visas i sektionen Signatur i standardapplikationen.

Fält	Beskrivning
Rubrikfält	Om du klickar på länken Visa i det här fältet öppnas signaturposten.
Datum för signatur	Det datum som signaturen fångades.
Kontakt, förnamn	Provmottagarens förnamn.
Kontakt, efternamn	Provmottagarens efternamn.
Säljare, förnamn	Förnamnet på säljaren som levererade varuproven.

Fält	Beskrivning
Säljare, efternamn	Efternamnet på säljaren som levererade varuproven.

4 Klicka på länken Visa för signaturposten som du vill visa.

Obs! Du kan inte redigera detaljerna för en befintlig signaturpost och heller inte skapa en ny signaturpost.

5 På Signaturdetaljsidan kan du göra följande:

- Visa signaturbilden.
- Klicka på Redigera om du vill öppna sidan för signaturredigering och bifoga sedan en fil till signaturposten eller visa eller ta bort en fil som är bifogad till posten.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten på detaljsidan för signaturer i standardapplikationen.

Fält	Beskrivning
Friskrivningstext	I fältet visas friskrivningstexten som är kopplad till levererade prov. Du kan inte redigera, infoga eller ta bort någon del av friskrivningstexten. Friskrivningstexten laddas upp till Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet från en offline-klient, till exempel en iPad eller mobil enhet. I det här fältet finns den fullständiga friskrivningstexten på det språk som angetts för friskrivningsklausulen. Den exakta texten visas som läkarna ser när de undertecknar och tar emot varuproverna. Mer information om friskrivningsklausuler för prov finns i Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 594).
Bilaga	Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till signaturposten. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten: Du kan bifoga en fil till signaturposten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp. När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Information om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166).

Om Relationen mellan provtransaktioner och provinventering

Följande tabell visar relationen mellan provtransaktioner, transaktionstyper och inverkan på provinventeringen för säljare.

Obs! Överföring ut och Lagerjustering (förlorade och funna varuprover) är användargenererade transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar transaktionstyperna Utbetalning och Överföring in.

Poster för provtransaktioner	Beskrivning	Transaktionstyp	Provinventeringsinverkan
Utbetalningstransaktion	Transaktioner där säljaren skickar och levererar varuprover. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt	Utbetalning	Provtransaktioner av typen Utbetalning dras av från en säljares provinventering.

Poster för provtransaktioner	Beskrivning	Transaktionstyp	Provinventeringsinverkan
	utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök. Mer information finns i Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 554).		
Mottagen transaktion	Transaktioner där säljaren för varuprover. Användare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Mer information finns i Bekräfta mottagning av provinventeringen (på sidan 542).	Överföring in	Provtransaktioner av typen Överföring in läggs till till en säljares provinventering.
Skickad transaktion	Transaktioner där säljaren överför varuprover till en annan användare eller skickar oanvända varuprover till huvudkontoren. Mer information finns i Skapa en varuprovsöverföring (på sidan 550).	Överföring ut	Varuprovtransaktioner av typen Överföring ut dras av från en säljares varuprovslager.
Justeringstransaktion	Transaktioner som skapats av en säljare för att stämma av avvikelser mellan varuprovsinventering och poster i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Justera provtransaktioner (på sidan 552).	Lagerjustering	Provtransaktioner av typen Lagerjustering läggs till till en säljares provinventering. Exempel: Provtransaktioner av typen Lagerjustering och med justeringsanledningen Funna läggs till till en säljares provinventering. I det här fallet behandlas värdet i fältet Kvantitet för transaktionsobjektet som ett positivt nummer.
Förlorad transaktion	Transaktioner som skapats av säljaren för att posta varuprover som har förlorats. Förlorade transaktioner skickas som justeringar. Mer information finns i Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner (på sidan 554).	Lagerjustering, med anledning av Förlust	Provtransaktioner av typen Lagerjustering och med justeringsanledningen Förlust dras av från en säljares provinventering. I det här fallet behandlas värdet i fältet Kvantitet för transaktionsobjektet som ett negativt nummer.

Övervaka provaktiviteter

Provadministratören har ansvar för varuprovslagret i företaget och för att se till att lagar och regler följs.

Innan du börjar. När du vill övervaka provaktiviteter måste du ha administrativ behörighet samt följande behörigheter:

- Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder
- Aktivera justering av varuprover

När du vill övervaka provaktiviteter klickar du på listan du vill övervaka i sektionen Provtransaktionslista på hemsidan för provtransaktioner. I tabellen nedan beskrivs listorna.

Lista över provtransaktioner	Filter
Utbetalningstransaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och levereras. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har levererats.
Skickade transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och överförts. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har returnerats eller leveranser som har överförts mellan slutanvändare.
Mottagna transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och tagits emot. Med hjälp av listan kan provadministratören granska mottagna sändningar mellan slutanvändare.
Justeringstransaktioner	Visar alla justeringstransaktioner som har skickats. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla typer av justeringstransaktioner som har skickats av slutanvändare och provadministratörer för att kunna stämma av avvikelser mellan inventeringar och poster i Oracle CRM On Demand.
Förlorade transaktioner	Visar alla förlorade varuprov som har skickats som justeringar. Med hjälp av listan kan provadministratören granska varuprover som har förlorats.

Information om hur du visar och skapar listorna finns i Arbeta med listor (på sidan 124) och Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny.

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Fält för provtransaktioner

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktion eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

Tips! Du kan också redigera provtransaktioner på listsidan för provtransaktion och detaljsidan för provtransaktion. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för provtransaktioner. Beroende på vilken typ av provtransaktion du har öppen (Överföring in, Överföring ut, Lagerjustering, Utbetalning, Förlorade varuprover) kan eventuellt inte alla fälten användas.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om transaktion	
Namn	Den unika identifieraren för provtransaktionen (systemgenererat).
Datum	Datumet för provtransaktionen. När du anger ett datum som infaller inom en aktiv lagerperiod fylls fälten Lagerperiod: Startdatum och Lagerperiod: Slutdatum i automatiskt. Ett felmeddelande visas om du anger ett datum som inte infaller inom någon befintlig lagerperiod. Du kan ange ett framtida datum om Tillåt sändning av framtida samtal och provtransaktioner har ställts in av administratören. Mer information finns i Ange relaterade inställningar för biovetenskap (på sidan 1882). **Obs!** Om du sänder ett framtida samtal som ska starta en transaktion, kopplar Oracle CRM On Demand ihop provtransaktionsposten med den aktiva lagerperioden. Provtransaktionen förblir associerad med den aktuella aktiva lagerperioden, även om du stänger lagerperioden före datumet för det framtida samtalet. Provtransaktionen associeras inte med den mer aktuella lagerperioden. Provtransaktioner kan inte skapas för avstämda perioder. Ett felmeddelande visas i Oracle CRM On Demand om du anger ett datum som infaller inom en avstämd period eller en inaktiv period.
Typ	Provtransaktionens typ kan vara någon av följande: ■ Överföring ut ■ Lagerjustering ■ Förlorade varuprover ■ Begärda varuprover ■ Utbetalning ■ Överföring in Överföring ut, Lagerjustering och Förlorade varuprover och Begärda varuprover är användargenererade transaktioner. Utbetalning och Överföring in är systemgenererade transaktioner. **Obs!** Det är kritiskt att du inte anpassar eller ändrar ordningen för typurvalslistan för fältinställningen av provtransaktioner eftersom funktionen för kaskadurvalslistan kan påverkas.
Status	Provtransaktionernas status kan vara någon av följande: ■ Pågående ■ Skickad ■ Bearbetad med avvikelser ■ Under transport

Fält	Beskrivning
	■ Bearbetad ■ Justerad
Förväntat leveransdatum	Datumet då provet ska levereras.
Bevakningsnr	Ett unikt nummer som du och kunden kan använda för att spåra leveransen av provet.
Antal skickade paket	Antalet paket som ingår i provet.
Överföring till	Personen som en överföring ut är loggad till. Den här personen tar emot provet och måste bekräfta att det har tagits emot. När en transaktion för en överföring ut skapas är det här fältet obligatoriskt.
Överföring från	Personen som överför proverna (det vill säga personen som skapar transaktionen för en överföring ut).
Lagerperiod: Startdatum	Startdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en aktiv lagerperiod. Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.
Lagerperiod: Slutdatum	Slutdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en inaktiv lagerperiod. Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.
Justeringsorsak	Orsaken till att provtransaktionen skapas eller justeras. Följande orsakskoder är tillgängliga: ■ Förlorad ■ Hittad ■ Stöld ■ Mänskliga faktorn ■ Första räkning ■ Begäran
Kommentarer	Användaren kan ange ytterligare information om provtransaktionen i det här fältet.

Fält	Beskrivning
Bilaga	Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till provtransaktionspost. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten: Du kan bifoga en fil till provtransaktionsposten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp. När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Du kan bara bifoga en fil till varje provtransaktionspost. Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 166).
Nyckelkontaktinformation **Obs!**Den här skrivskyddade informationen är ifylld för utbetalningstransaktioner enbart. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover eller utbetalningsprover vid säljbesök. Mer information finns i Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555) och Visa utbetalningstransaktioner (på sidan 554).	
Kontakt	Det fullständiga namnet på läkaren eller sjukhuskontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontakt, förnamn	Förnamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontakt, efternamn	Efternamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontakttyp	Kontakttypen.
Kontakt, konto	Kontot som är associerat med kontakten.
Kontakt, e-postadress	E-postadressen för kontakten.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- Provtransaktioner (på sidan 547)
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner (på sidan 548)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 550)

Transaktionsobjekt

Använd sidorna för transaktionsobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka transaktionsobjekt för varuprov.

I ett *transaktionsobjekt* registreras detaljerna för provet eller kampanjartiklar som är associerade med en varuprovstransaktion. För varje provtransaktion måste det finnas ett eller flera transaktionsobjektrader. Informationen används till att beräkna en löpande lagerkvantitet för säljaren. Varuprovstransaktioner används under avstämningsprocessen för att hantera alla prover och kampanjprodukter som har tilldelats en säljare.

Hantera transaktionsobjekt

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar transaktionsobjekt finns i:

- Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt (på sidan 580)
- Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt (på sidan 580)
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 554)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Transaktionsobjekt (på sidan 579)
- Fält för transaktionsobjekt (på sidan 581)
- Produktfält (på sidan 582)

Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i ett transaktionsobjekt. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra varuprov i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du varuprovet i ett transaktionsobjekt

1. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.

   Obs! Den transaktionspost som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.

2. Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.
3. Klicka på ikonen Sökning i fältet Prov för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat prov att associera med transaktionsobjektets rad, om det behövs.
4. I fältet Prov för transaktionsobjektets rad klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten.

   Mer information finns i Produktfält (på sidan 582).

Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för provparti kan du ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt. På redigeringssidan för provpartier visas den fullständiga uppsättningen fält för ett provparti.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra provpartier i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du provpartiet i ett transaktionsobjekt

1. Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.

   Obs! Den transaktionspost som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.

2. Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.
3. Klicka på ikonen Sökning i fältet Partinr för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat provparti att koppla till transaktionsobjektets rad, om det behövs.

   Obs! Du kan bara välja provpartier som spåras via partinummer i lagret (dvs. provpartier som har kryssrutan Lager per parti markerad).

4. I fältet Partinr på transaktionsobjektraden klickar du på provpartiets namn, klickar på Redigera på detaljsidan för provpartiet och ändrar sedan provpartifälten (se Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593) för mer information).

Fält för transaktionsobjekt

Använd redigeringssidan för transaktionsobjekt om du vill lägga till ett transaktionsobjekt eller uppdatera ett befintligt transaktionsobjekt.

Tips! Du kan även redigera transaktionsobjekt på detaljsidan för transaktionsobjekt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för transaktionsobjekt.

Fält	Beskrivning
Radnummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje objekt manuellt.
Varuprov	Namnet på provartikeln eller kampanjartikeln.
Partinr	Det unika numret eller namnet som kopplas till provet för uppföljning. Ett prov behöver inte spåras med ett partinummer. Fältet är valfritt. **Obs!** När du lägger till eller uppdaterar ett transaktionsobjekt markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i Provpartier (på sidan 591) och Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593).
Kvantitet	Provets kvantitet. Fältet är obligatoriskt. **Obs!** Om kvantiteten är mindre än den ursprungliga kvantiteten i provlagret som överfördes från huvudkontoret lägger du ett minustecken till det numeriska värdet. Fältet är viktigt för registrering av justeringar som förluster, stöld och mänskliga faktorn.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- Transaktionsobjekt (på sidan 579)

- Hantera transaktionsobjekt (på sidan 580)
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion (på sidan 554)

Produktfält

Använd redigeringssidan för produkt när du vill definiera och hantera företagets lista över produkter. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt. Information om hur du ställer in produkter för företaget finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860).

Tips! Du kan även redigera produkter på detaljsidan för produkt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av produktfälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produktnamn	Namnet på produkten.
Produktkategori	Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. Den kan till exempel vara något av följande: - Lämnade varuprov - Kampanjartikelleveranser **Obs!** Ändra inte värdedata för produktkategorin. En del filter i Oracle CRM On Demand har skapats för Varuprovsleveranser och Kampanjartikelleverans. Du kan lägga till nya produktkategorier som bygger på dina unika kundbehov.
Lösning	Produktbildfilen som är associerad med produkten. Bildfilen används för att beskriva produkten vid ett säljbesök. **Obs!** Det här fältet är tillgängligt med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är det inte tillgängligt för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om du behöver fältet och det inte är tillgängligt.
Artikelnr	Tillverkarens artikelnummer som är associerat med produkten. Företaget anger artikelnumret.
Beställningsbar	En kryssruta som används för att ange hur ett varuprov av en produkt kan beställas: - Om kryssrutan är markerad kan ett varuprov av produkten beställas av säljaren och levereras från företaget till läkaren, kliniken eller sjukhuset. - Om kryssrutan inte är markerad kan ett varuprov av produkten bara erhållas genom att säljaren gör en varuprovsleverans.
Typ	Typen av produkt kan vara någon av följande: - **Produkt.** En fysisk artikel som tillverkats av kunden.

Fält	Beskrivning
	■ **Service.** En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls en tjänst, vilket kan inkludera till exempel konsulttid. ■ **Utbildning.** En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls utbildning, vilket innefattar laboratorieförsök, handböcker, praktiska övningar, föreläsningar och så vidare.
Status	Företaget definierar produktstatusen. Bland värdena finns följande: ■ **Tillgänglig.** Produkten är tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser. ■ **Aktiv.** Det finns aktiva varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser för produkten. ■ **Avvaktande.** Produkten är inte klar att levereras, men håller på att göras tillgänglig. ■ **Paket.** En grupp av produkter eller tjänster som är förpackade tillsammans och beroende av varandra. ■ **Prototyp.** Produkten är ännu inte färdig att göras allmänt tillgänglig, men ett exemplar av produkten kan undersökas eller studeras. ■ **Avslutad.** Produkten är inte längre tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser och kommer heller inte att vara tillgänglig framöver. ■ **Stängd.** Detta är samma sak som Avslutad, med det undantaget att produkten kommer att finnas tillgänglig så länge det finns produkter att lämna som varuprovsöverföringar eller varuprovsleveranser.
Mer information	
Beskrivning	En beskrivning av produktvaruprovet.

Tilldelningar

Använd sidorna för tilldelning när du vill skapa, uppdatera och bevaka tilldelningar för ett prov.

Provadministratören på ett läkemedelsföretag definierar en tilldelningspost. Tilldelningsposten avgör under vilken period provprodukterna ges till säljarna för distribution till kontakter på kliniker och sjukhus och läkarkontakter. Dessutom definierar tilldelningsinformationen följande:

- Det antal prov av en viss produkt som får levereras vid en viss tid
- Det maximala antalet prov som en säljare får distribuera till en viss plats

Med den här funktionen kan provadministratören ställa in parametrarna på produktnivå och kommunicera informationen till alla säljare. Med tilldelningar kan du definiera tilldelningsperioden, tilldela prov inom perioden, visa listan med prov som är tillgängliga under varje tilldelningsperiod och ställa in maximala parametrar för att distribuera provet under tilldelningsperioden.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om tilldelning i ditt ansvarsområde kan fliken Tilldelning vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för tilldelning

Hemsidan för tilldelning är utgångspunkten för hanteringen av tilldelningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för tilldelningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med tilldelningar måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en tilldelning

Provadministratören skapar en ny tilldelning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade tilldelningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för tilldelning (finns Fält för tilldelningar på sidan 586).

Arbeta med tilldelningslistor

I sektionen för tilldelningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för tilldelningar.

Lista över tilldelningar	Filter
Alla tilldelningar	Alla tilldelningar du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade tilldelningar	Alla tilldelningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade tilldelningar

I sektionen Nyligen ändrade tilldelningar visas de tilldelningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för tilldelningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för tilldelningar:

- Nyligen skapade tilldelningar
- Nyligen ändrade tilldelningar
- Mina nyligen skapade tilldelningar
- Mina nyligen ändrade tilldelningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för tilldelningar).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för tilldelningar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för tilldelningar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för tilldelningar. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- Tilldelningar (på sidan 583)
- Fält för tilldelningar (på sidan 586)
- Hantera tilldelningar (på sidan 585)

Hantera tilldelningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar tilldelningar finns i:

- Tilldela varuprov till slutanvändare (på sidan 585)
- Ändra varuprov i en tilldelning (på sidan 585)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- Tilldelningar (på sidan 583)
- Arbeta med hemsidan för tilldelning (på sidan 583)
- Fält för tilldelningar (på sidan 586)

Tilldela varuprov till slutanvändare

Använd detaljsidan för tilldelning för att tilldela varuprover till en slutanvändare.

Om det behövs fler tilldelningsposter rekommenderar vi att varuprovsadministratören skapar en importfil (och mappar slutanvändare till produkttilldelningar) och läser in dessa data i Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Om du vill tilldela varuprov till slutanvändare måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här tilldelar du varuprov till slutanvändare

1. Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ha.
2. På detaljsidan för tilldelning klickar du på sökikonen bredvid fältet Ägare och väljer slutanvändaren. Klicka på Spara.

Ändra varuprov i en tilldelning

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i en tilldelning. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra provet i en tilldelning måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du varuprov i en tilldelning

1. Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ändra.
2. I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på ikonen Sökning för att välja ett annat prov att associera med tilldelningsposten, om det behövs.
3. I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten (se Produktfält (på sidan 582) för mer information).

Fält för tilldelningar

På redigeringssidan för tilldelningar kan du lägga till en tilldelning eller uppdatera uppgifterna för en befintlig tilldelning. På redigeringssidan för tilldelningar visas den fullständiga uppsättningen fält för en tilldelning.

Tips! Du kan också redigera tilldelningar på listsidan och detaljsidan för tilldelningar. . Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av tilldelningsfälten.

Fält	Beskrivning
Tilldelningstyp	Tilldelningsnamnet definieras av provadministratören. Det måste vara unikt. Här är några exempel: ■ Varuprovstilldelning ■ Tilldelning av kampanjartiklar
Aktiv	Tilldelningens status kan vara någon av följande: ■ **Aktiv.** Anger att slutdatumet för tilldelningsperioden ännu inte har inträffat. ■ **Inaktiv.** Anger att tilldelningsperioden har slutförts och att slutdatumet har inträffat.
Ägare	Tilldelningspostens ägare. Det är till den här personen som provadministratören ger tilldelningen.
Varuprov	Produktprovet som associeras med tilldelningen. **Obs!** När du skapar en ny tilldelningspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).
Största kvant.	Det högsta antalet produkter som får lämnas vid ett besök. **Obs!** Ett varningsmeddelande visar om du överstiger eller närmar dig det högsta antalet produkter när du lämnar ut varuprover eller kampanjartiklar.
Tilldelningskvantitet	Det högsta antalet produkter som får lämnas under tilldelningsperioden.
Max antal per kund	Det högsta antalet produkter som får lämnas till en kontakt under tilldelningsperioden.

Fält	Beskrivning
	Obs! Ett varningsmeddelande visar om du överstiger eller är inom 10 % av värdet för högsta antal produkter per kund när du lämnar ut varuprover eller kampanjartiklar till en kontakt.
Varuprov: Beskrivning	Textfält för att beskriva tilldelningsposten, t.ex. syftet med tilldelningen.
Ägare: Förnamn	Förnamnet på ägaren av tilldelningsposten, vanligtvis användaren som skapade posten.
Ägare: Efternamn	Efternamnet på ägaren av tilldelningsposten, vanligtvis användaren som skapade posten.
Startdatum	Startdatumet för tilldelningen.
Slutdatum	Tilldelningens slutdatum.
Stoppa varuprov	En kryssruta som anger om varuproven får fortsätta levereras: ■ Om rutan är markerad får proven inte levereras. ■ Om rutan inte är markerad får proven levereras.
Ordna per	I fältet kan säljare visa tilldelningarna i en viss ordning.
Ytterligare fält: **Obs!** Företagsadministratören måste konfigurera följande fält eftersom de inte finns tillgängliga som standard.	
Återstående kvant.	Den tillgängliga produktkvantiteten som säljaren kan lämna inom tilldelningsperioden. Det här fältet initieras i Oracle CRM On Demand med värdet i fältet Tilldelningskvant.
Distribuerad kvant.	Produktkvantiteten som har distribuerats av en säljare till en kontakt inom tilldelningsperioden. Det här fältet initieras i Oracle CRM On Demand med värdet noll (0).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- Tilldelningar (på sidan 583)
- Arbeta med hemsidan för tilldelning (på sidan 583)
- Hantera tilldelningar (på sidan 585)

Tilldelningar för vårdpersonalkontakt

Använd sidorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt om du vill ange maxkvantiteten för en produkt eller ett varuprov som vårdpersonalkontakten (t.ex. en läkare) kan ta emot från säljarna. Genom tilldelningsposten anges däremot maxkvantiteten för en produkt eller ett varuprov som en enskild säljare kan leverera eller specificera till en kontakt, inom tilldelningsperioden. Mer information om tilldelningar finns i Tilldelningar (på sidan 583).

Tilldelningarna för vårdpersonalkontakten hanteras vanligtvis av en varuprovsadministratör på ett läkemedelsföretag. Du kan arbeta med tilldelningarna för vårdpersonalkontakten om din användarroll innehåller behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder. Du kan för varje kontakt skapa flera poster med tilldelningar för vårdpersonalkontakt. För varje post med tilldelningar för vårdpersonalkontakten kan du ange tilldelningstypen, ett startdatum och ett slutdatum för tilldelningsperioden och antalet varuprover av den angivna produkten som kontakten kan få under tilldelningsperioden.

Även om du kan skapa poster med tilldelningar för vårdpersonalkontakt direkt via sidorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt, och därmed skapa en enskild post, bör du importera posterna med tilldelningar för vårdpersonalkontakt till Oracle CRM On Demand. Detta gäller i synnerhet när du måste skapa ett stort antal poster. Mer information om hur du importerar tilldelningar för vårdpersonalkontakt finns i Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt: Förbereda import (på sidan 1752).

Du kan visa tilldelningarna för vårdpersonalkontakten som en relaterad skrivskyddad post i en kontaktpost, förutsatt att företagsadministratören har ställt in detta för företaget.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om bevakning av tilldelningar för vårdpersonalskontakter inte ingår i ditt ansvarsområde kan fliken Tilldelning för vårdpersonalkontakt vara exkluderad från inställningarna.

Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt

Hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt är utgångspunkten för hanteringen av tilldelningar för vårdpersonalkontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med tilldelningar för vårdpersonalkontakt måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en tilldelning för vårdpersonalkontakt

Varuprovsadministratören skapar en ny tilldelning för vårdpersonalkontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 590).

Obs! Även om du kan skapa poster med tilldelning för vårdpersonalkontakt direkt via sidorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt, och därmed skapa en enskild post, bör du importera posterna med tilldelningar för vårdpersonalkontakt till Oracle CRM On Demand. Detta gäller i synnerhet när du måste skapa ett stort antal poster. Mer information om hur du importerar tilldelningar för vårdpersonalkontakt finns i Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt: Förbereda import (på sidan 1752).

Arbeta med listorna över tilldelningar för vårdpersonalkontakt

I sektionen med listor över tilldelningar för vårdpersonalkontakt visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för tilldelningar för vårdpersonalkontakt.

Lista över tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Filter
Alla tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Alla tilldelningar för vårdpersonalkontakt som du har synlighet för

Lista över tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Filter
Nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt	Alla tilldelningar för vårdpersonalkontakt som du kan visa, sorterade per ändringsdatumet

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt

I sektionen Nyligen ändrade tilldelningar för vårdpersonalkontakt visas tilldelningarna för vårdpersonalkontakt som senast ändrades.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportsektioner på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt. Företagsadministratören kan göra rapportsektionerna tillgängliga för visning på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt.
2. Klicka på pilarna om du vill lägga till eller ta bort sektioner och om du vill ordna sidans sektioner, på sidan Hemsideslayout för tilldelning för vårdpersonalkontakt. Klicka på Spara.

Se även

I följande ämnen finns relaterad information om tilldelningar för vårdpersonalkontakt:

- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 587)
- Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 589)
- Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 590)

Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande ämnen finns relaterad information om tilldelningar för vårdpersonalkontakt:

- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 587)
- Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 588)
- Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 590)

Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt

På sidan Redigera tilldelning för vårdpersonalkontakt kan du lägga till en tilldelning för vårdpersonalkontakt eller uppdatera detaljerna för en befintlig tilldelning. På sidan Redigera tilldelning för vårdpersonalkontakt visas den fullständiga uppsättningen fält för en tilldelning för vårdpersonalkontakt.

Tips! Du kan också redigera tilldelningarna för vårdpersonalkontakt på sidorna Lista över tilldelningar för vårdpersonalkontakt och Detalj för tilldelning för vårdpersonalkontakt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller information om några fält för tilldelningar för vårdpersonalkontakt.

Fält	Beskrivning
Id för tilldelning för vårdpersonalkontakt	Ett unikt id som genererats av Oracle CRM On Demand för den här posten.
Typ	Typen av tilldelning som du vill skapa. Som standard är följande tilldelningstyper tillgängliga för tilldelningar för vårdpersonalkontakt, men företagsadministratören kan lägga till eller ta bort tilldelningstyper: ■ Detaljtilldelning ■ Varuprovstilldelning ■ Tilldelning av varuprovsbegäran ■ Tilldelning av kampanjartiklar Detaljtilldelning, Varuprovstilldelning, Tilldelning av varuprovsbegäran och Tilldelning av kampanjartiklar är exempel på beteckningar som användare kan skapa. Användarna använder dessa beteckningar för att filtrera sektioner med relaterade objekt vid hanteringen av varuprover. **Varning!** Du får inte anpassa eller ändra ordningen på typurvalslistan för fältinställningen av tilldelningar för vårdpersonalkontakt eftersom funktionen för kaskadurvalslistan kan påverkas.
Produktnamn	Namnet på produktvaruprovet som ska tilldelas till vårdpersonalkontakten.
Kontaktperson	Namnet på vårdpersonalkontakten som du vill ange tilldelningen för.

Fält	Beskrivning
Tilldelningskvantitet	Det totala antalet varuprover för en angiven produkt som vårdpersonalkontakten kan ta emot under tilldelningsperioden. När du initierar posten med tilldelningar för vårdpersonalkontakt ska värdet i fältet Tilldelningskvant. vara lika med värdet i fältet Återstående kvant. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Distribuerad kvant.	Antalet varuprover för den angivna produkten som kontakten redan har fått under tilldelningsperioden. När tilldelningen för vårdpersonalkontakt har skapats måste fältet Distribuerad kvant. ha värdet noll. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Återstående kvant.	Antalet varuprover för den angivna produkten som fortfarande kan ges till den angivna vårdpersonalkontakten under tilldelningsperioden. När du initierar posten med tilldelningar för vårdpersonalkontakt ska värdet i fältet Återstående kvant. vara lika med värdet i fältet Tilldelningskvant. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Startdatum	Startdatumet för tilldelningen.
Slutdatum	Tilldelningens slutdatum.

Se även

I följande ämnen finns relaterad information om tilldelningar för vårdpersonalkontakt:

- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 587)
- Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt (på sidan 588)
- Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt (på sidan 589)

Provpartier

Använd sidorna för provparti när du vill skapa, uppdatera och bevaka provpartier.

Produkter får partinummer när de tillverkas. Produkter får partinummer när de tillverkas. Bevakning är viktig om en viss produkt måste återkallas, eller om ett fel upptäcks vid tillverkningen. För många företag är det extremt viktigt att veta var deras produkter finns. I Oracle CRM On Demand kan företag bevaka varuprover som levereras med hjälp av partinummer. Företagets varuprovsadministratör bestämmer om partinummer ska användas.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om varuprovspartier i ditt ansvarsområde kan fliken Provparti vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för provpartier

Hemsidan för provpartier är utgångspunkten för hanteringen av provpartier. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för provpartier. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med provpartier måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa ett provparti

Du kan skapa ett provparti genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade provpartier. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593).

Arbeta med listor över provpartier

I sektionen för provpartilistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för provpartier.

Lista över provpartier	Filter
Alla provpartier	Alla provpartier som du kan visa, oavsett vem de tillhör. **Obs!** Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Alla provpartier (mer information finns i Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593)).
Nyligen ändrade provpartier	Alla provpartier med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum. **Obs!** Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Nyligen ändrade provpartier (mer information finns i Provpartifält (finns Fält för provpartier på sidan 593)).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade provpartier

I sektionen för nyligen ändrade provpartier visas de provpartier som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för provpartier

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för provpartier:

- Nyligen skapade provpartier
- Nyligen ändrade provpartier
- Mina nyligen skapade provpartier
- Mina nyligen ändrade provpartier
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för provpartier).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för provpartier

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för provpartier.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för provpartier om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- Provpartier (på sidan 591)
- Fält för provpartier (på sidan 593)
- Hantera provpartier (på sidan 593)

Hantera provpartier

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- Provpartier (på sidan 591)
- Arbeta med hemsidan för provpartier (på sidan 591)
- Fält för provpartier (på sidan 593)

Fält för provpartier

På redigeringssidan för provpartier kan du lägga till ett provparti eller uppdatera uppgifterna för ett befintligt provparti. På redigeringssidan för provpartier visas den fullständiga uppsättningen fält för ett provparti.

Tips! Du kan också redigera provpartier på listsidan och detaljsidan för provpartier. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för provpartier.

Fält	Beskrivning
Partinr	Tillverkarens partinummer för produkten.
Varuprov	Namnet på provprodukten.

Fält	Beskrivning
	Obs! När du skapar en ny provpartipost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).
Startdatum	Datumet då provpartiet gjordes tillgängligt.
Sista giltighetsdatum	Datumet då provpartiet går ut.
Kortfristig (dagar)	Hur många dagar före utgångsdatumet som provadministratören stoppar provet. Det numeriska värdet används i beräkningen av brytdatumet.
Brytdatum (CutOff_Date)	Det beräknade datumet då provpartiet inte längre får levereras. Datumet beräknas av Oracle CRM On Demand genom att värdet Kortfristig (dagar) dras från det sista giltighetsdatumet. **Obs!** Fältet CutOff_Date kan visas i stället för Brytdatum beroende på vilka inställningar som har gjorts av företagsadministratören. CutOff_Date används om det krävs datumbearbetning i applikationen, t.ex. i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Brytdatum är textversionen av CutOff_Date.
Status	Fältet är skrivskyddat och det anger om provet kan uppfyllas. Följande värden finns: ■ **Bra.** Anger att det aktuella datumet ligger före brytdatumet ■ **Utgången.** Anger att det aktuella datumet efter brytdatumet ■ **Kort datum.** Anger att det aktuella datumet ligger mellan utgångsdatumet och brytdatumet
Lager per parti	En kryssruta som anger om provpartiet spåras med ett partinummer i lagret. Fältet anges av företagsadministratören. ■ Om rutan är markerad spåras partiet med partinummer i lagret. ■ Om rutan inte är markerad spåras partiet inte med partinummer i lagret.
Varuprov: Artikelnr	Numret på provprodukten.
Beskrivning	En beskrivning av provpartiet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- Provpartier (på sidan 591)
- Arbeta med hemsidan för provpartier (på sidan 591)
- Hantera provpartier (på sidan 593)

Prov, friskrivningsklausuler

Använd sidorna Prov, friskrivningsklausul för att skapa, uppdatera och bevaka friskrivningsklausuler för ett företag. När en säljare fångar en signatur för ett prov som har lämnats visas företagets friskrivningsklausul för läkaren.

En *friskrivningsklausul för prov* är texten som visas för att avsäga sig ansvar för vissa skadliga effekter och minska skadeståndsskyldigheten för ett produktprov som lämnas till en läkare eller annan vårdpersonal. Texten i friskrivningsklausulen är noggrant utformad och godkänd av juridisk personal, marknadsföringspersonal eller personal som ansvarar för varuprovsefterlevnad i läkemedelsföretaget, eller av alla dessa. I Oracle CRM On Demand är endast en friskrivningsklausultext för prov åt gången aktiv för ett företag.

Oracle CRM On Demand stöder två typer av friskrivningsklausuler för prov:

- **Global.** En *global friskrivningsklausul för prov* innehåller en friskrivningspost för varje företagsinstans. Den här friskrivningsklausulen gäller för alla produkter som tillhandahålls som varuprover och den visas vid signaturfångsten för att bekräfta mottagningen av varuproverna. Endast en global friskrivningsklausul för prov kan vara aktiv åt gången. Den här globala friskrivningsklausulen för prov är standardtypen för Oracle CRM On Demand.
- **Flerspråkig.** En *flerspråkig friskrivningsklausul för prov* innehåller ett obegränsat antal poster med friskrivningstexter på flera språk och de är grupperade per länderna som gäller för friskrivningsklausulen. Varje friskrivningspost består av ett huvudavsnitt med relationskoden (som motsvarar det härledda namnet på friskrivningsklausulen), typen, statusen, språket och landet för friskrivningsklausulen samt ett språkspecifikt avsnitt med en relaterad friskrivningsklausul som innehåller den översatta friskrivningstexten som företaget kräver. Mer information om de här fälten och avsnittet med den relaterade friskrivningsklausulen finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601). Fler än en uppsättning med flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov kan vara aktiva åt gången. Innan du kan använda flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov måste företagsadministratören ställa in särskilda sidlayouter enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Kunderna börjar vanligtvis med endast globala friskrivningsklausuler och sedan anpassar de dem så att de blir flerspråkiga efter behov. Även om det är möjligt att ha en blandning av globala och flerspråkiga friskrivningsklausuler använder kunderna vanligtvis endast en av typerna.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka friskrivningsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Prov, friskrivningsklausul vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov

Hemsidan för friskrivningsklausuler för prov är utgångspunkten för hanteringen av friskrivningsklausuler. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för friskrivningsklausuler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en friskrivningsklausul för prov

Du kan skapa en friskrivningsklausul för prov genom att klicka på Nytt i avsnittet med nyligen ändrade friskrivningsklausuler för prov. När en friskrivningsklausul skapas har den alltid statusen Inaktiv. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601).

Obs! När du kopierar en friskrivningsklausul för prov kopieras inte några underordnade relaterade friskrivningsposter. Om du däremot tar bort en friskrivningsklausul för prov tas hela friskrivningsklausulen bort tillsammans med eventuella underordnade relaterade friskrivningsposter.

Arbeta med listor över friskrivningsklausuler för prov

I sektionen för friskrivningsklausullistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för friskrivningsklausuler för prov.

Lista över friskrivningsklausuler för prov	Filter
Alla prov, friskrivningsklausul	Alla friskrivningsklausuler för prov som du kan visa, oavsett vilken friskrivningstyp det gäller eller vem som är ägaren av friskrivningsklausulen för prov.
Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler	Alla friskrivningsklausuler som har ändrats nyligen, sorterade efter ändringsdatum. Klicka på relationskoden för friskrivningsklausulen för prov (dvs. det härledda namnet på friskrivningsklausulen) om du vill öppna den överordnade detaljsidan för friskrivningsklausulen för prov.
Obs! Företagsadministratören kan ställa in ytterligare anpassade listor för att t.ex. visa flerspråkiga friskrivningsklausuler. Mer information om hur du ställer in anpassade listor och sidlayouter finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.	

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senast ändrade friskrivningsklausulerna för prov

I sektionen för nyligen ändrade friskrivningsklausuler visas de friskrivningsklausuler som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler:

- Nyligen skapade prov, friskrivningsklausuler
- Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för friskrivningsklausuler).

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 594)
- Hantera friskrivningsklausuler för prov (på sidan 597)
- Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601)
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 603)

Hantera friskrivningsklausuler för prov

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar friskrivningsklausuler för prov finns i:

- Skapa globala friskrivningsklausuler för prov (på sidan 597)
- Skapa flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov (på sidan 597)
- Markera en relaterad friskrivningsklausul som standard (på sidan 598)
- Aktivera en friskrivningsklausul för prov (på sidan 598)
- Konvertera globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler (på sidan 600)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 594)
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov (på sidan 595)
- Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601)
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 603)

Skapa globala friskrivningsklausuler för prov

En global friskrivningsklausul för prov innehåller instansen med friskrivningstexten som ska användas för företaget och den finns tillgänglig som standard.

Innan du börjar. Om du vill skapa en global friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här skapar du en global friskrivningsklausul för prov

1. Klicka på Nytt i avsnittet med nyligen ändrade friskrivningsklausuler för prov på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
2. Fyll i fälten i avsnittet Friskrivningsinformation.

   Mer information om fälten för friskrivningsklausuler för prov finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601).

   Obs! Om fältet Typ finns tillgängligt i friskrivningsposten måste du kontrollera att det är inställt på Global.
3. Spara friskrivningsposten för prov.

   I Oracle CRM On Demand skapas den nya friskrivningsposten för prov med statusen inställd på Inaktiv.

Skapa flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov

En flerspråkig friskrivningsklausul för prov består av ett huvudavsnitt med information, t.ex. relationskoden (det härledda namnet på friskrivningsklausulen), språket och landet för friskrivningsklausulen för prov. Den består

också av flera, relaterade friskrivningsposter. Varje post innehåller friskrivningstexten på något av språken som gäller för friskrivningsklausulen.

Innan du börjar. Om du vill skapa en flerspråkig friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och företagsadministratören måste ställa in sidlayouterna för flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov.

Så här skapar du en flerspråkig friskrivningsklausul för prov

1. Klicka på Nytt i listan över nyligen ändrade flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
2. Fyll i fälten i avsnittet Friskrivningsinformation.

   Obs! Om fältet Typ finns tillgängligt i friskrivningsposten måste du ställa in det på Flerspråkig.

   Mer information om fälten för friskrivningsklausuler för prov finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601).
3. Spara friskrivningsposten för prov.

   I Oracle CRM On Demand skapas den nya friskrivningsposten för prov med statusen inställd på Inaktiv.
4. Slutför avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler som innehåller den översatta friskrivningstexten för friskrivningsklausulen för prov:
   a. Klicka på Nytt i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler på detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov.
   b. Fyll i fälten i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler.

      Mer information om fälten för relaterade friskrivningsklausuler finns i Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601).
   c. Spara posten med relaterade friskrivningsklausuler.
   d. Skapa poster med ytterligare relaterade friskrivningsklausuler för friskrivningsklausulen för prov, efter behov.

Markera en relaterad friskrivningsklausul som standard

För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna för prov måste du välja en post med relaterade friskrivningsklausuler som standard. Endast en relaterad friskrivningsklausul kan markeras som standard.

Innan du börjar. Om du vill skapa en flerspråkig friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här markerar du en relaterad friskrivningsklausul som standard

- Använd sökväljaren för fältet Språk, på detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov, om du vill välja ett standardspråk.

  De tillgängliga språken härleds från språken som anges i de underordnade posterna med relaterade friskrivningsklausuler

Aktivera en friskrivningsklausul för prov

När en friskrivningsklausul skapas får den automatiskt statusen Inaktiv. När all text i en friskrivningsklausulpost har definierats och godkänts av berörda avdelningar i företaget kan du aktivera posten.

Begränsningar som gäller för friskrivningsklausuler för prov

Följande begränsningar gäller friskrivningsklausuler:

- Alla nya friskrivningsklausuler som du skapar, antingen genom att klicka på Nytt eller Kopiera är inaktiv ända tills du klickar på knappen Aktivera och aktiverar dem.
- När en friskrivningsklausul för prov har aktiverats blir den skrivskyddad. Du kan endast kopiera den aktiva friskrivningsklausulen genom att klicka på länken Kopiera för friskrivningsklausulen som visas på sidan med listan över friskrivningsklausuler för prov. När en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov har konfigurerats får du ett felmeddelande om du klickar på länkarna Redigera och Ta bort. Om en friskrivningsklausul är inaktiv är länkarna Redigera och Ta bort aktiva på sidan med listan över friskrivningsklausuler för prov. Om du aktiverar en ny friskrivningsklausul återges den dubbla aktiva friskrivningsklausulen som utgången eftersom dubbletten blir inaktuell.
- Du kan inte uppdatera statusen för en friskrivningsklausul manuellt. Om du försöker att uppdatera statusen manuellt får du ett felmeddelande.
- Säljare, läkare och annan vårdpersonal kan visa den aktiva friskrivningsklausulen för prov under signaturfångsten.

Begränsningar som gäller för friskrivningsklausuler för prov

Följande begränsningar gäller:

- Endast en friskrivningsklausul för prov kan vara aktiv åt gången.
- Fältet Friskrivningstext för friskrivningsklausulen måste ha ett innehåll. Om fältet är tomt får du ett felmeddelande när du försöker att aktivera friskrivningsklausulen.

Begränsningar som gäller för flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov

Följande begränsningar gäller:

- Friskrivningsklausulen för prov måste innehålla minst en underordnad post med relaterade friskrivningsklausuler och en giltig standardpost med relaterade friskrivningsklausuler innan du aktiverar friskrivningsklausulen.
- Fler än en uppsättning med flerspråkiga friskrivningsklausuler kan vara aktiva åt gången. Antalet flerspråkiga friskrivningsklausuler som kan vara aktiva har ingen begränsning. Men för varje land kan endast en flerspråkig friskrivningsklausul vara aktiv.
- Om du försöker att aktivera en ny friskrivningsklausul för prov som standardinställs på Global utfärdas en varning i Oracle CRM On Demand om att du försöker att ersätta en eller flera flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov med en enstaka global friskrivningsklausul för prov. Om du fortsätter att aktivera den här friskrivningsklausulen för prov upphör alla aktiva friskrivningsklausuler i Oracle CRM On Demand.
- För inaktiva friskrivningsklausuler: Om standardposten med relaterade friskrivningsklausuler tas bort måste du välja en ny relaterad friskrivningsklausul som standard. Om du inte gör det får du ett felmeddelande som uppmanar dig att välja ett standardspråk innan du aktiverar friskrivningsklausulen.
- Om företagsadministratören konfigurerar en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov gäller följande begränsningar:
  - För en aktiv eller utgången friskrivningsklausul för prov blir avsnittet med relaterad information skrivskyddat. Om du försöker att redigera, ta bort eller skapa en relaterad friskrivningsklausul genereras ett fel i Oracle CRM On Demand.
  - Du kan inte ändra eller ta bort en utgången eller en för närvarande aktiv friskrivningsklausul för prov eller dess relaterade friskrivningsklausuler. Du kan däremot redigera de här posterna om en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov inte har ställts in.

    Mer information om hur du ställer in en affärsprocess för friskrivningsklausuler för prov finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Innan du börjar. När du vill aktivera friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här aktiverar du en friskrivningsklausulpost

1. På sidan med listan över friskrivningsklausuler för prov klickar du på relationskoden för friskrivningsposten som du vill aktivera. Du måste välja en friskrivningsklausulpost som har statusen Inaktiv.
2. På detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov klickar du på Aktivera om du vill aktivera friskrivningsposten.

   Om du aktiverar friskrivningsklausulen för prov sker följande:
   - Startdatumet anges för den nyligen aktiverade friskrivningsklausulen och slutdatumet anges för den tidigare aktiva friskrivningsklausulen (om det finns någon)
   - Ställer in statusen för den tidigare aktiva friskrivningsklausulen för prov på Utgången och ändrar relationskoden därefter
   - För flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov aktiveras alla poster med relaterade friskrivningsklausuler som visas i listan i avsnitten med relaterade friskrivningsklausuler

Konvertera globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler

Om ditt företag använder globala friskrivningsklausuler för prov men bestämmer sig för att i stället använda flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov måste följande procedur slutföras.

Tips! Innan du börjar konverteringen måste du kontrollera att den globala friskrivningstexten har översatts till språken som krävs för ditt företag genom att använda en extern översättningstjänst. Du måste också kontrollera att du kan ange den översatta friskrivningstexten som relaterad friskrivningstext.

Obs! Den här proceduren gäller endast för inaktiva globala friskrivningsklausuler. För de globala friskrivningsklausulerna med övriga statusvärden förhindrar affärsprocesskonfigurationen dig från att redigera friskrivningsposterna.

Innan du börjar. Om du vill skapa en flerspråkig friskrivningsklausul för prov måste din användarroll innehålla behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder. Företagsadministratören måste också ställa in sidlayouterna för flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov och friskrivningsklausulerna måste vara inaktiva. All friskrivningstext måste översättas till de obligatoriska språken för friskrivningsklausulen för prov, vanligtvis genom en extern översättningstjänst.

Så här konverterar du en global friskrivningsklausul till en flerspråkig friskrivningsklausul

1. Klicka på en aktiv global friskrivningsklausul som du vill konvertera i listan över nyligen ändrade globala friskrivningsklausuler för prov och notera friskrivningstexten för framtida användning.
2. Kopiera den globala friskrivningsklausulen för prov.

   Den nya friskrivningsklausulen som kopieras är som standard inaktiv.
3. Om du vill konvertera den kopierade globala friskrivningsposten till en flerspråkig friskrivningspost väljer du Flerspråkig i fältet Typ och därefter väljer du landet i landsväljaren.

   Obs! Företagsadministratören måste göra det här fältet tillgängligt eftersom det inte är tillgängligt som standard.
4. Spara friskrivningsposten för prov.

   I Oracle CRM On Demand skapas den nya friskrivningsposten för prov med statusen inställd på Inaktiv.
5. Slutför avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler som innehåller den översatta friskrivningstexten för friskrivningsklausulen för prov:
   - a Klicka på Nytt i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler på detaljsidan för friskrivningsklausuler för prov.
   - b Fyll i fälten i avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler.

     Mer information om fälten för relaterade friskrivningsklausuler finns i Fält för friskrivningsklausul för prov.
   - c Spara posten med relaterade friskrivningsklausuler.
   - d Skapa poster med ytterligare relaterade friskrivningsklausuler för friskrivningsklausulen för prov, efter behov.

6 Välj standardspråket i språkväljaren i den överordnade posten med friskrivningsklausuler för prov och spara sedan posten.

7 Konvertera ytterligare, globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler efter behov.

Fält för friskrivningsklausul för prov

Använd redigeringssidan för provfriskrivningsklausuler när du vill skapa en friskrivningsklausul för prov eller uppdatera en befintlig. På redigeringssidan visas alla fält för en provfriskrivningsklausul.

Tips! Du kan också redigera friskrivningsklausuler för prov på listsidan och detaljsidan för provfriskrivningsklausuler. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för friskrivningsklausuler för prov.

Fält	Beskrivning
Nyckelfriskrivningsinformation	
Friskrivningstext	(Endast typen Global friskrivningsklausul.) Friskrivningstexten som du vill infoga för en global friskrivningsklausul. Det här fältet är begränsat till max 1000 tecken.
Relationskod	Ett beräknat värde som identifierar en friskrivningsklausul för prov. Det här fältet fylls i automatiskt på följande sätt: ■ För de globala friskrivningsklausulerna ställer Oracle CRM On Demand in värdet genom att sammanfoga fälten Status och Skapad (<*Status*>_<*Skapad*>), t.ex. Active_7/5/2012 01:36:09. ■ För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna ställer Oracle CRM On Demand in värdet genom att sammanfoga fälten Land, Status, Skapad och Språk (<*Land*>_<*Status*>_<*Skapad*>_<*Språk*>), t.ex. USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American.
Typ	Anger typen av friskrivningsklausul. Typen kan vara en av följande: ■ **Global.** Friskrivningsklausulen innehåller en post med friskrivningstexten som gäller globalt för företaget. Globala friskrivningsklausuler är standardtypen. ■ **Flerspråkig.** Friskrivningsklausulen innehåller poster med flerspråkiga friskrivningstexter som kan användas globalt i företaget. **Obs!** Det här fältet är inte tillgängligt som standard. För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna för prov ändrar företagsadministratören standardvärdet till Flerspråkig genom att använda fältinställningen. Det här fältet är vanligtvis inte tillgängligt för användarna. Mer information om hur du ställer in det här fältet och sidlayouterna för friskrivningsklausulerna för prov finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Fält	Beskrivning
Status	Friskrivningstextens status som kan ha något av följande värden: ■ **Inaktiv.** Alla friskrivningsklausulposter har statusen Inaktiv när de skapas. ■ **Aktiv.** När en friskrivningsklausulpost har aktiverats ändras statusen till Aktiv. För de globala friskrivningsklausulerna för prov kan endast en friskrivningsklausul åt gången vara aktiv. För de flerspråkiga friskrivningsklausulerna kan endast en friskrivningsklausul åt gången vara aktiv per land. ■ **Utgången.** När en ny friskrivningsklausulpost har skapats och aktiverats ändras statusen på den post som tidigare var aktiv till Utgången. **Obs!** Det här fältet uppdateras endast när du klickar på knappen Aktivera i en friskrivningsklausul för prov. Du kan inte uppdatera det här fältet manuellt i användargränssnittet eller via webbtjänster.
Startdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir aktiv. Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När friskrivningsklausulposten har aktiverats anger Oracle CRM On Demand automatiskt dagens datum i fältet.
Land	(Endast typen Flerspråkig friskrivningsklausul.) Landet som används för att gruppera en uppsättning med unika, juridiska friskrivningstexter som har översatts till ett eller flera språk. De underordnade posterna för friskrivningstexten ingår i avsnittet Friskrivningstext på en detaljsida med flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov. Det här fältet är obligatoriskt om du vill aktivera flerspråkiga friskrivningsklausuler.
Språk	(Endast typen Flerspråkig friskrivningsklausul.) Standardspråket för en flerspråkig friskrivningsklausul för prov är t.ex. Engelska-amerikansk. Använd sökväljaren om du vill välja ett standardspråk. De tillgängliga språken beror på språken i posterna med relaterade friskrivningsklausuler.
Slutdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir ogiltig. Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När Oracle CRM On Demand ändrar statusen för en friskrivningspost till Utgången fylls det här fältet i med datumet.
Beskrivning	
Kommentarer	Allmänna kommenterar om friskrivningsklausulen. Det går bara att lägga till kommentarer om inaktiverade friskrivningsklausuler.
Postinformation	
Skapad	Användaren som skapade posten med friskrivningsklausulen för prov, tillsammans med stämpeln för datum och tid för skapandet.
Ändrad	Användaren som ändrade posten med friskrivningsklausulen för prov, tillsammans med stämpeln för datum och tid för ändringen.
Obs! Mer information om de underordnade posterna med relaterade friskrivningsklausuler finns i Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 603).	

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 594)
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov (på sidan 595)
- Hantera friskrivningsklausuler för prov (på sidan 597)
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler (på sidan 603)

Fält för relaterade friskrivningsklausuler

Använd redigeringssidan för relaterade friskrivningsklausuler om du vill skapa en relaterad friskrivningsklausul eller om du vill uppdatera detaljerna för en befintlig relaterad friskrivningsklausul. På redigeringssidan för relaterade friskrivningsklausuler visas den fullständiga uppsättningen med fält för en relaterad friskrivningsklausul. De relaterade friskrivningsklausulerna är underordnade poster till en friskrivningsklausul för prov.

Obs! De relaterade friskrivningsklausulerna gäller endast för de flerspråkiga friskrivningsklausulerna.

Avsnittet med relaterade friskrivningsklausuler i en flerspråkig friskrivningsklausul för prov innehåller uppsättningen med relaterade friskrivningsklausuler för ett visst land. Alla ändringar som du gör av den relaterade friskrivningsklausulen uppdaterar värdet i fältet Ändrad i den överordnade posten med friskrivningsklausuler för prov. Om en affärsprocess för en friskrivningsklausul för prov har konfigurerats kan du skapa en ny relaterad friskrivningsklausul eller också kan du redigera en befintlig tills den överordnade posten har aktiverats. Här blir hela friskrivningsklausulen skrivskyddad, inklusive de relaterade friskrivningsklausulerna.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns information om några av fälten för relaterade friskrivningsklausuler.

Fält	Beskrivning
Nyckelfriskrivningsinformation	
Friskrivningstext	Friskrivningstexten som du vill infoga på lämpligt språk. **Obs!** Kunderna hos Oracle CRM On Demand måste översätta friskrivningstexterna till språken som de kräver. Den här texten översätts inte i Oracle CRM On Demand. Det här fältet är begränsat till max 1000 tecken. Det är ett obligatoriskt fält.
Språk	Språket för friskrivningstexten, t.ex. spanska. Välj ett språk med hjälp av språkväljaren. Det här fältet måste ha ett unikt värde för varje relaterad friskrivningsklausul, vilket innebär att de olika relaterade friskrivningsklausulerna måste innehålla olika språkinställningar. Om du lägger till ett dubblettvärde i det här fältet får du ett felmeddelande. Fältet är obligatoriskt.
Standardspråk	Standardspråket för en flerspråkig friskrivningsklausul för prov är t.ex. Engelska-amerikansk. Om du väljer ett standardspråk för en relaterad friskrivningsklausul ställs standardspråket in för friskrivningsklausulen för prov.
Postinformation	

Fält	Beskrivning
Skapad	Användaren som skapade posten med relaterade friskrivningsklausuler, tillsammans med stämpeln för datum och tid för skapandet.
Ändrad	Användaren som ändrade posten med relaterade friskrivningsklausuler, tillsammans med stämpeln för datum och tid för ändringen.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- Prov, friskrivningsklausuler (på sidan 594)
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov (på sidan 595)
- Hantera friskrivningsklausuler för prov (på sidan 597)
- Fält för friskrivningsklausul för prov (på sidan 601)

Begärda varuprover

Använd sidorna för begärda varuprover om du vill skapa, uppdatera och hantera begäranden för varuprover under ett säljsamtal, t.ex. när en läkemedelssäljare levererar varuprover till en läkare.

Genom det *begärda varuprovet* kan säljarna göra order för varuprover för läkares eller annan vårdpersonals skull. Ett begärt varuprov innehåller ett eller flera objekt för begärda varuprover, där varje objekt motsvaras av ett varuprov som har begärts.

Processadministrationen i Oracle CRM On Demand stöder de begärda varuproverna eftersom ett begärt varuprov är en del av en samtalsaktivitet som kräver en signatur. De begärda varuproverna inkluderas dessutom i låsningen av samtalsaktiviteter. De begärda varuproverna har sina egna regler som tillåter att objekten för begärda varuprover kan låsas. Mer information om processadministrationen finns i Funktionen Processadministration (på sidan 1488). Mer rekommendationer om hur du ställer in låsningsreglerna för begärda varuprover finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Krav för begärda varuprover

De begärda varuproverna måste uppfylla följande krav, annars kan de inte skickas när de har skapats:

- Ett begärt varuprov måste ha en kontakt med en giltig adress.
- Ett begärt varuprov måste innehålla minst en rad för begärda varuprover som visar ett positivt nummer.
- Processadministrationen för begärda varuprover måste ställas in enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* så att postlåsningen inträffar.

Begränsningar för begärda varuprover

De begärda varuproverna har följande begränsningar:

- Endast ett begärt varuprov tillåts för ett samtal, dvs. ett konto, en kontakt eller ett deltagarsamtal.
- När ett begärt varuprov har ställts in på Undertecknad kan du endast redigera fältet Status.
- Om du vill låsa en post för varuprovsbegäran måste administratören konfigurera en processadministrationsregel på fältnivå som låser alla fält för posterna för varuprovsbegäran, förutom fältet Status. Fältet Status kan ändras från Signerad till Annullerad eller från Undertecknad till Godkänd till Restnoterad till Expedierad. Du kan bevaka de här statusändringarna genom att be administratören konfigurera en process som hämtar de statusändringarna till Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information om hur du ställer in processlåsning finns i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Om länkning av information om varuprovsbegäranden till samtal

I tidigare versioner av Oracle CRM On Demand än version 22 gick det att infoga objektsposter för varuprovsbegäran utan associerade överordnade poster för varuprovsbegäran med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen. Från och med version 22 måste du ange id:t för den överordnade varuprovsbegäran för att ange sammanhanget för posten för varuprovsbegäran när du infogar poster för varuprovsbegäranden med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen. Från användargränssnittet i Oracle CRM On Demand kan du endast skapa en post för varuprovsbegäran från en överordnad varuprovsbegäran i samband med ett samtal. Dessutom följs inte reglerna för produktspärrning när poster för varuprovsbegäranden infogas eller uppdateras med hjälp av webbtjänster eller importfunktionen.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om begärda varuprover i ditt ansvarsområde visas eventuellt inte fliken för begärda varuprover i dina inställningar.

Arbeta med hemsidan för begärda varuprover

Hemsidan för begärda varuprover är utgångspunkten för hanteringen av posterna med begärda varuprover.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för begärda varuprover. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med begärda varuprover måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder .

Skapa ett begärt varuprov

Du kan skapa ett nytt begärt varuprov genom att klicka på knappen Nytt i avsnittet med nyligen ändrade begärda varuprover. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för begärda varuprover (på sidan 606).

Arbeta med listor över begärda varuprover

I avsnittet med listor över begärda varuprover visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för begärda varuprover.

Lista över begärda varuprover	Filter
Alla begärda varuprover	Alla begärda varuprover som du har synlighet för, oavsett vem som är ägaren av det begärda varuprovet.
Nyligen ändrade begärda varuprover	Alla begärda varuprover som har ändrats nyligen, sorterade per ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste begärda varuproverna

I avsnittet med nyligen ändrade begärda varuprover visas de begärda varuprover som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan för begärda varuprover

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du lägga till några eller alla av följande avsnitt på hemsidan för begärda varuprover:

- Nyligen skapade begärda varuprover
- Nyligen ändrade begärda varuprover
- Mina nyligen skapade begärda varuprover
- Mina nyligen ändrade begärda varuprover
- Ytterligare rapportavsnitt. (Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan för begärda varuprover.)

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan för begärda varuprover

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för begärda varuprover.
2. På sidan med hemsideslayouten för begärda varuprover klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort avsnitt och för att ordna avsnitten på sidan. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om begärda varuprover:

- Begärda varuprover (på sidan 604)
- Fält för begärda varuprover (på sidan 606)
- Hantera begärda varuprover (på sidan 606)
- Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 608)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

Hantera begärda varuprover

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)
- Dela poster (team) (på sidan 145)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för begärda varuprover

Använd redigeringssidan för begärda varuprover om du vill lägga till ett begärt varuprov eller uppdatera detaljerna för ett befintligt begärt varuprov. På redigeringssidan för begärda varuprover visas den fullständiga uppsättningen med fält för ett begärt varuprov.

Tips! Du kan också redigera begärda varuprover på sidan med listan över begärda varuprover och på detaljsidan för begärda varuprover. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns mer information om några av fälten för begärda varuprover.

Fält	Beskrivning
Information om begärda varuprover	
Ordernummer	Ett unikt nummer som tilldelas till varje order för begärda varuprover. Det här numret genereras i Oracle CRM On Demand.
Typ	Kategorin Varuprovsbegäran. Standardtypvärdet för varuprovsbegäranposter är Varuprovsbegäran. Du kan välja följande värden i urvalslistan: Varuprovsbegäran och Order. **Obs!** Företagsadministratören måste göra det här redigeringsbara fältet tillgängligt i sidlayouten, eftersom det inte är det som standard.
Konto	Kontot som är associerat med ordern för begärda varuprover. Fältet fylls i automatiskt. Mer information finns i Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 608).
Kontakt	(Obligatorisk) Kontakten som är associerad med ordern för begärda varuprover. Det här fältet fylls i automatiskt om det begärda varuprovet har skapats utifrån ett samtal. Mer information finns i Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 608). Du måste fylla i det här fältet om du vill skapa en order för begärda varuprover. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal på sidan 568).
Beställning skapad	Datumet då ordern för begärda varuprover skapades.
Leveransadress	(Obligatorisk) Adressen som ordern för begärda varuprover ska levereras till. Du måste välja en kontakt eller ett konto innan du kan välja en adress. Adressen kan vara en ej delad adress eller en delad adress som har validerats. Det här fältet fylls i automatiskt om det begärda varuprovet har skapats utifrån ett samtal. Mer information finns i Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 608). Du måste fylla i det här fältet om du vill skapa en order för begärda varuprover. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal på sidan 568).
Status	Standardvärdet för det här fältet är Avvaktande. När du skickar en order med begärda varuprover för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickad. De möjliga värdena för det här fältet är: ■ Restnoterad ■ Bokad ■ Skapad ■ Angiven ■ Utfördes inte ■ Pågående ■ Avvaktande ■ Bearbetad ■ Mottagen

Fält	Beskrivning
	■ Avslagna ■ Levererad ■ Undertecknad ■ Skickad ■ Annullerad
Mer information	
Ägare	Personen som skapade den här orderposten med begärda varuprover. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Skapad	Datumet och tiden då posten med begärda varuprover skapades.
Ändrad	Datumet och tiden då posten med begärda varuprover ändrades senast.
Tillgänglig sektion	
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av beställningen.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om begärda varuprover:

- Begärda varuprover (på sidan 604)
- Arbeta med hemsidan för begärda varuprover (på sidan 605)
- Hantera begärda varuprover (på sidan 606)
- Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover (på sidan 608)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover

Fälten Konto, Kontakt och Leveransadress fylls i automatiskt i Oracle CRM On Demand när du skapar det begärda varuprovet utifrån ett kontosamtal eller ett samtal med kontakten.

Obs! I följande fall kan du använda sökikonen för att åsidosätta värdet som Oracle CRM On Demand väljer.

Om du skapar ett begärt varuprov utifrån ett kontosamtal fylls följande fält i på följande sätt i Oracle CRM On Demand:

- **Konto.** Det här fältet fylls i med kontonamnet från det överordnade kontosamtalet i Oracle CRM On Demand.
- **Kontakt.** Det här fältet fylls i med kontaktnamnet från det överordnade kontosamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om det inte finns någon kontakt i det överordnade kontosamtalet fylls fältet i med kontots primära kontakt i Oracle CRM On Demand. Om det inte finns någon primär kontakt för kontot visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand när du försöker att spara posten.
- **Leveransadress.** Det här fältet fylls i med kontaktens primära adress från det överordnade kontosamtalet i Oracle CRM On Demand.

Om kontaktens primära adress inte finns i det överordnade kontosamtalet fylls det här fältet i med kontots leveransadress i Oracle CRM On Demand. Om kontots leveransadress inte finns lämnas det här fältet tomt i Oracle CRM On Demand. Om du däremot försöker att spara posten visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand.

Om du skapar ett begärt varuprov utifrån ett samtal med kontakten eller utifrån ett deltagarsamtal fylls följande fält i på följande sätt i Oracle CRM On Demand:

- **Konto.** Det här fältet fylls i med kontonamnet från det överordnade samtalet med kontakten eller det överordnade deltagarsamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om det inte finns något konto i det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet fylls fältet i med kontaktens primära konto i Oracle CRM On Demand. Om kontakten inte har något primärt konto lämnas kontofältet tomt i Oracle CRM On Demand.
- **Kontakt.** Det här fältet fylls i med kontaktnamnet från det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet i Oracle CRM On Demand.
- **Leveransadress.** Det här fältet fylls i med kontaktens primära adress från det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet i Oracle CRM On Demand.

  Om kontaktens primära adress inte finns i det överordnade samtalet med kontakten eller deltagarsamtalet fylls det här fältet i med kontots leveransadress i Oracle CRM On Demand. Om kontots leveransadress inte finns lämnas det här fältet tomt i Oracle CRM On Demand. Om du däremot försöker att spara posten visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand.

Anpassad innehållsleverans

I det här avsnittet introduceras funktionerna för Anpassad innehållsleverans (PCD) som ingår i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Om Anpassad innehållsleverans

Anpassad innehållsleverans (PCD) är Oracles CLM-lösning (Closed Loop Marketing) för e-detailing-presentationer. Med hjälp av den kan sälj- och marknadsföringsorganisationer hantera digitalt innehåll, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan därmed tillhandahålla skräddarsydda presentationer till kunder samtidigt som de automatiskt fångar kundresponsmått som skickas tillbaka till marknadsföringsorganisationen för analys. Anpassad innehållsleverans (PCD) behövs för att visa säljpresentationer och fånga kundresponsmått.

Scenario för användning av PCD

Med Oracle CRM On Demand PCD kan användare

- hantera digitalt innehåll
- hantera meddelandeplaner
- lagra kundrespons på meddelandeplaner.

De tänkta användarna av Oracle CRM On Demand PCD-lösningen är produktchefer, försäljningschefer och andra som utvecklar säljmaterial avsett att användas av säljare.

I följande scenario ges en översikt över hur PCD-funktionen är avsedd att användas.

1. Hantera digitalt innehåll

   Digitalt innehåll (grafiska filer) bifogas först till en lösningspost. PCD stöder många olika grafiska format, men det vanligaste formatet är en SWF-fil, som kan användas för rich media-presentationer. En motsvarande miniatyrbild (normalt en PNG-, GIF- eller JPG-fil) kan också bifogas till samma lösningspost för att ge en kompakt grafisk presentation av den större mediefilen. Lösningsposten inkluderar fält för metadata om den bifogade filen, till exempel utgångsdatum och huruvida den har fått juridiskt godkännande och godkännande för marknadsföring.

Information om hur du ställer in lösningsposter finns i Lösningar (på sidan 404).

2 hantera meddelandeplaner

När användare har lagt till grafiska filer till lösningsposter kan de skapa meddelandeplaner, som består av en strukturerad samling mediefiler som ska förmedla ett säljbudskap. När användarna har bifogat grafiska filer till lösningsposten skapar de meddelandeplaner. Varje meddelandeplanobjekt motsvarar en lösningspost och dess associerade digitala innehåll, och inkluderar dessutom relaterade mediefiler som en presentatör kan använda för att gå mer på djupet i ett visst ämne. Medan en lösningspost består av en digital mediefil som kan användas för flera meddelandeplaner representerar ett meddelandeplanobjekt en unik instans av en given lösningsmediefil, med metadata som är specifika för en mediefil för en viss meddelandeplan.

Information om hur du ställer in en meddelandeplan och dess associerade poster finns i Meddelandeplaner (på sidan 610), Meddelandeplansobjekt (på sidan 617) och Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 622).

3 Lagra kundrespons på meddelandeplaner

Meddelandeplaner levereras i en extern applikation, dvs. en applikation som inte ingår i Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand får målgruppsåterkoppling från den externa applikationen och lagrar den informationen. Återkopplingen lagras för diskreta perioder inom meddelandeplanens leveranstid och kan även associeras med fördefinierade svar.

Information om hur du ställer in meddelandesvar finns i Justera meddelandesvar (på sidan 216).

Meddelandeplaner

Använd sidorna för meddelandeplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplaner.

En *meddelandeplan* är en presentation som görs med hjälp av en dator. Säljare använder en meddelandeplan när de beskriver produkter och följer upp kundomdömen. Sidorna för meddelandeplaner innehåller olika attribut för en meddelandeplan, till exempel produkten planen omfattar, när planen går ut och mycket annat.

Varumärkesägare, produktchefer och säljchefer skapar meddelandeplaner. Planerna utgörs av en specifik innehållssekvens för att användarna ska kunna visa presentationer som följer företagets regler och riktlinjer.

En meddelandeplan kan innehålla ett antal meddelandeplansobjekt i en viss ordning, på samma sätt som en traditionell presentation som består av ett antal bilder. Planen kan också vara en enda bild som förmedlar ett visst budskap. När säljare skapar en aktivitet kan de granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten, t.ex. ett säljbesök, en uppgift eller en bokning, och se om det finns några rekommendationer. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen. Mer information finns i Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter (på sidan 613).

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att administrera meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplaner.

Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner

Hemsidan för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av meddelandeplansposter. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en meddelandeplan

Du kan skapa en ny meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för meddelandeplaner (på sidan 614).

Arbeta med listor för meddelandeplaner

I sektionen för meddelandeplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplaner.

Lista över meddelandeplaner	Filter
Alla meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade meddelandeplaner

I sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner visas de planer som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplaner
- Nyligen ändrade meddelandeplaner
- Mina nyligen skapade meddelandeplaner
- Mina nyligen ändrade meddelandeplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplaner.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplaner. Klicka sedan på Spara.

Hantera meddelandeplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar meddelandeplaner finns i:

- Lägga till grupper till en meddelandeplan (på sidan 612)
- Lägga till poster för meddelandeplaner (på sidan 612)
- Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter (på sidan 613)

- Skapa meddelandesvar utifrån en meddelandeplan (på sidan 613)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Funktionen meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- Meddelandeplaner (på sidan 610)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner (på sidan 610)
- Fält för meddelandeplaner (på sidan 614)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplaner.

Lägga till grupper till en meddelandeplan

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en meddelandeplan. När du lägger till en grupp i en meddelandeplan kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för meddelandeplaner. Mer information om att visa relaterade objekt finns i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).

Så här lägger du till en grupp i en meddelandeplan

1. Öppna meddelandeplanen på listsidan för meddelandeplaner.
2. Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för meddelandeplaner.
3. Välj gruppen som du vill lägga till i meddelandeplanen i gruppväljaren och klicka på OK.
   Mer information om grupper finns i Hantering av grupp (finns Book Management på sidan 1425).

Lägga till poster för meddelandeplaner

Du kan lägga till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan. Ett meddelandeplansobjekt innehåller information om de objekt som meddelandeplanen består av. Mer information om meddelandeplaner finns i Meddelandeplansobjekt (på sidan 617).

Obs! Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här sektionen med relaterade objekt enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262), eller kontaktar företagsadministratören.

Så här lägger du till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan

1. Bläddra ned till sektionen för meddelandeplansobjekt på detaljsidan för meddelandeplan och klicka på Ny.

2 Fyll i fälten enligt beskrivningen i Fält för objekt för meddelandeplaner (finns Fält för meddelandeplansobjekt på sidan 619) och spara posten. Spara sedan posten.

Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter

När säljare skapar en aktivitet kan de registrera information om kontot, kontakten eller produkten som har associerats med aktiviteten. Säljarna kan också granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten (säljbesök, uppgift eller bokning) om det finns några rekommendationer. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen på följande sätt:

- Om det primära eller sekundära segmentet i en meddelandeplan matchar segmentet som har angetts för kontakten fylls fältet Rekommendation i med en hel guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om den primära eller sekundära målsättningen i en meddelandeplan matchar målsättningen som har angetts för aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en halv guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om det inte finns några segment- eller målmatchningar mellan meddelandeplanen och kontakten eller aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en tom vit stjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.

Mer information om säljbesök finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208) och Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555). Mer information om aktiviteter finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 189).

Använd följande procedur om du vill granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteter.

Så här granskar du rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter

1 Välj aktiviteten för ditt besök.

   Instruktioner om hur du väljer aktiviteter finns i Hitta poster. (finns Hitta poster på sidan 74)

2 På detaljsidan (samtals-, uppgifts- eller bokningsdetalj) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Samtal och öppnar säljsamtalet som du vill granska.

3 På sidan Samtalsdetalj bläddrar du nedåt till sektionen Tillgängliga meddelandeplaner och granskar listan över meddelandeplaner på följande sätt:
   - En hel guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en segmentmatchning mellan meddelandeplanen och kontakten.
   - En halv guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en målmatchning mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
   - En tom vit stjärna i fältet Rekommendation innebär att det inte finns någon matchning (med segment eller målsättningar) mellan meddelandeplanen och aktiviteten.

4 Klicka på länken till namnet på meddelandeplanen om du vill öppna och granska meddelandeplanen.

Skapa meddelandesvar utifrån en meddelandeplan

Du kan lägga till ett meddelandesvar i en meddelandeplan. Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Mer information om meddelandesvar finns i Justera meddelandesvar (på sidan 216).

Obs! Du bör endast skapa ett meddelandesvar från en meddelandeplan eller ett meddelandeplanobjekt om du har ändrat användningen av dessa posters sidlayouter med hjälp av strukturerade meddelandesidlayouter (dvs. att meddelandesvaret har ändrats till ett resultat, meddelandeplanen till en samtalsplan osv.). Med strukturerade produktmeddelanden kan läkemedelssäljare välja bland en uppsättning standardsvar, t.ex. *Bad om mer information* och *Positivt svar*. Mer information om hur du ändrar de här posttyperna finns i Strukturerade produktmeddelanden (finns Strukturerade provmeddelanden på sidan 625).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans om du vill kunna arbeta med meddelandesvarssidor och företagsadministratören måste lägga till avsnittet med relaterad information för meddelandesvar på meddelandeplanens detaljsida.

Så här skapar du ett meddelandesvar utifrån en meddelandeplan

1. Om avsnittet med relaterad information för meddelandesvar inte visas på meddelandeplanens detaljsida lägger du till det enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262) eller kontaktar företagsadministratören.
2. Rulla ned till avsnittet med relaterad information för Meddelandesvar på meddelandeplanens detaljsida och klicka på Ny.
3. Fyll i fälten enligt beskrivningen i Justera meddelandesvar (på sidan 216).
4. Spara meddelandesvarsposten.

Fält för meddelandeplaner

Använd redigeringssidan för meddelandeplan för att lägga till en meddelandeplan eller uppdatera detaljer för en befintlig meddelandeplan. På redigeringssidan för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för en meddelandeplan.

Tips! Du kan också redigera meddelandeplaner på listsidan för meddelandeplan och detaljsidan för meddelandeplan. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandeplan	
Namn	Namnet på meddelandeplanen. (Obligatorisk.)
Typ	Meddelandeplanens kategori. Välj typ i urvalslistan. (Obligatorisk.) Standardvärdena för typen är Produktlansering, Riktat meddelande, Signatur och Plan för samtalsmålsättning. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för meddelandeplaner. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Plan för samtalsmålsättning kan det ge sidlayouten Samtalsmålsättning, om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318) och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Produkt	Produkten som är associerad med meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatorisk.) **Obs!** Produktfältsvärdet i de underordnade posterna Objekt i meddelandeplan, Objektsrelationer för meddelandeplan och Meddelandesvar måste vara samma som produktvärdet för den överordnade meddelandeplanen. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma i alla underordnade poster för anpassad innehållsleverans (PCD) som för den här överordnade meddelandeplanen. Om värdena inte är samma uppstår problem med dataintegriteten. Om

Fält	Beskrivning
	t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar produktfältet för ett objekt i meddelandeplanen från AAAA till BBBB genom att använda webbtjänster, kommer objektet i meddelandeplanen felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA.
Kod	Ett fritextfält som kan användas för att klassificera en meddelandeplan efter avsikt, terapeutiskt område eller annan organisatoriskt definierad klassificering.
Status	Meddelandeplanens aktuella status. Möjliga statusvärden är: Godkänd, Pågående, Avslagen, Frisläppt eller Skickad. Välj status i urvalslistan. (Obligatorisk.)
Verifiera	Anger att alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifierats så att de visas korrekt och följaktligen har verifieringsstatusen Utförd. Om alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifieringsstatusvärdet Utförd får fältet Verifiera värdet Utförd. Annars får fältet värdet Utfördes inte. Fältets värde ställs in automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Segment	Marknadssegmentet (det vill säga gruppen av konton) som meddelandeplanen är inriktad på.
Obs! Fälten Primär målsättning, Primärt segment, Sekundär målsättning och Sekundärt segment är inte tillgängliga som standard. Om du vill lägga till de här fälten till detaljsidan för meddelandeplan kontaktar du din företagsadministratör.	
Primär målsättning	Anger den första målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan.
Primärt segment	Anger det primära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.
Sekundär målsättning	Anger den sekundära målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan. **Obs!** Ett felmeddelande visas när den primära målsättningen och den sekundära målsättningen är samma och om den sekundära målsättningen har valts utan någon primär målsättning.
Sekundärt segment	Anger det sekundära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde. **Obs!** Ett felmeddelande visas när det primära segmentet och det sekundära segmentet är samma och om det sekundära segmentet har valts utan något primärt segment.
Ägare	(Obligatorisk.) Användaren som använder meddelandeplanposten. Som standard är fältet inställt på den användare som skapade meddelandeplanen. Använd sökikonen när du ändrar ägaren.
Startdatum	Datumet då meddelandeplanen blir synlig (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Sista giltighetsdatum	Datumet då meddelandeplanen inaktiveras (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.

Fält	Beskrivning
Publiceringsdatum	Datumet då innehållet kan användas i anpassad innehållsleverans (PCD), (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Redovisning krävs	Den här kryssrutan anger att ett redovisningsmeddelande måste finnas i början på meddelandeplanen. (Obligatorisk.)
Aktivera uppföljning	Kryssrutan är avsedd att användas i kommande versioner.
Låsningssekvens	Den här kryssrutan används inte i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand. (Obligatorisk.)
Produktindikation	En kombination av ett symptom eller en sjukdom och den särskilda produkt eller det läkemedel som lindrar symptomet eller sjukdomen. Vanligtvis beskrivs produktindikeringen utförligt av läkemedelsföretagets säljare under samtal med läkare. Mer information finns i Produktindikationer (på sidan 631). **Obs!** Det här fältet ställs inte in som standard. Om du behöver använda det här fältet ber du företagsadministratören konfigurera det.
Övrig information för meddelandeplan	
Målgrupp	Beskrivningen av målgruppen för meddelandeplanen.
Kommentar	Eventuella allmänna kommentarer om meddelandeplanen.
Beskrivning	Beskrivningen av meddelandeplanposten.
Obs! Följande fält används endast med applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales och visas inte som standard. Företagsadministratören måste ställa in dem.	
Avaktivera navigering	Markera den här kryssrutan om du vill avaktivera knapparna Framåt och Bakåt i applikationen för elektronisk detaljvisning för Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, där kunderna kan implementera egen navigering. Kryssrutan är avmarkerad som standard.
Avaktivera svar	Markera den här kryssrutan om du vill ange att meddelandesvaren är avaktiverade för den här meddelandeplanen. Kryssrutan är avmarkerad som standard.
Standardkontroll för menyrad	Markera den här kryssrutan om standardmenyraden ska användas i applikationen för elektronisk detaljvisning för Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Kryssrutan är avmarkerad som standard.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- Meddelandeplaner (på sidan 610)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner (på sidan 610)
- Hantera meddelandeplaner (på sidan 611)

Meddelandeplansobjekt

Använd sidorna för meddelandeplanobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplanobjekt.

Ett *meddelandeplansobjekt* innehåller information om de objekt som en meddelandeplan består av. Objekten anges i en viss sekvens som liknar en traditionell presentation som består av ett antal bilder.

En *lösning* är det multimediainnehåll och grafikfilerna (t.ex. SWF-, GIF- och JPEG-filer) som används i de underliggande presentationerna till ett meddelandeplansobjekt. En lösning kan återanvändas, men ett meddelandeplansobjekt är unikt för en enda meddelandeplan. Sidan med meddelandeplansobjekt innehåller ytterligare attributinformation utöver vad som är associerat med en lösning.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka meddelandeplansobjekt i ditt ansvarsområde kan fliken Meddelandeplan, objekt vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplaner.

Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt

Hemsidan för meddelandeplansobjekt är utgångspunkten för hanteringen av poster för meddelandeplansobjekt. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett meddelandeplansobjekt

Du kan skapa ett nytt meddelandeplansobjekt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för meddelandeplansobjekt (på sidan 619).

Arbeta med listor för meddelandeplansobjekt

I sektionen för listor för meddelandeplansobjekt visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplansobjekt.

Lista över meddelandeplansobjekt	Filter
Alla meddelandeplansobjekt	Alla meddelandeplansobjekt du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt	Alla meddelandeplansobjekt med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade meddelandeplansobjekt

I sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplansobjekt).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplansobjekt.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplansobjekt. Klicka på Spara.

Hantera meddelandeplansobjekt

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan (finns Lägga till objektrelationer för meddelandeplan på sidan 618)
- Skapa meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt (på sidan 619)

Obs! Funktionen objekt för meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- Meddelandeplansobjekt (på sidan 617)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt (på sidan 617)
- Fält för meddelandeplansobjekt (på sidan 619)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplansobjekt.

Lägga till objektrelationer för meddelandeplan

Du kan lägga till en objektrelation för en meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt. En *objektrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. Mer information om

objektrelationer för meddelandeplaner finns i Objektrelationer för meddelandeplaner (finns Objektsrelationer för meddelandeplan på sidan 622).

Obs! Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här sektionen med relaterade objekt enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262), eller kontaktar företagsadministratören.

Så här lägger du till en objektrelation för meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt

1. Bläddra ned till sektionen för objektrelationer för meddelandeplaner på detaljsidan för meddelandeplansobjekt och klicka på Ny.
2. Fyll i fälten enligt beskrivningen i Fält för objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 624) . Spara posten.

Skapa meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt

Du kan lägga till ett meddelandesvar i ett meddelandeplansobjekt. Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Mer information om meddelandesvar finns i Justera meddelandesvar (på sidan 216).

Obs! Du bör endast skapa ett meddelandesvar från en meddelandeplan eller ett meddelandeplanobjekt om du har ändrat användningen av dessa posters sidlayouter med hjälp av strukturerade meddelandesidlayouter (dvs. att meddelandesvaret har ändrats till ett resultat, meddelandeplanen till en samtalsplan osv.). Med strukturerade produktmeddelanden kan läkemedelssäljare välja bland en uppsättning standardsvar, t.ex. *Bad om mer information* och *Positivt svar*. Mer information om hur du ändrar de här posttyperna finns i Strukturerade produktmeddelanden (finns Strukturerade provmeddelanden på sidan 625).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans om du vill kunna arbeta med meddelandesvarssidor och företagsadministratören måste lägga till det relaterade informationsavsnittet Meddelandesvar på meddelandplanens detaljsida.

Så här skapar du ett meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt

1. Om avsnittet med relaterad information för meddelandesvar inte visas på meddelandeplansobjektets detaljsida lägger du till avsnittet enligt beskrivningen i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262) eller kontaktar företagsadministratören.
2. Rulla ned till avsnittet med relaterad information på meddelandeplansobjektets detaljsida och klicka på Ny.
3. Fyll i fälten enligt beskrivningen i Justera meddelandesvar (på sidan 216).
4. Spara meddelandesvarsposten.

Fält för meddelandeplansobjekt

Använd redigeringssidan för meddelandeplansobjekt för att lägga till ett meddelandeplansobjekt eller uppdatera detaljer för ett befintligt meddelandeplansobjekt. På redigeringssidan för meddelandeplansobjekt visas en fullständig uppsättning fält för ett meddelandeplansobjekt.

Tips! Du kan också redigera objekt i meddelandeplaner på listsidan och detaljsidan för objekt i meddelandeplaner. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för meddelandeplansobjekt.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandeplansobjekt	
Sekvensnummer	I vilken ordning objekten förekommer i meddelandeplanen. (Obligatorisk.)
Namn	Namnet på meddelandeplansobjektet.
Visningsnamn	Namnet som visas för objektet i en meddelandeplan.
Produkt	Produkten som är associerad med den överordnade meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatorisk.) **Obs!** Värdet för produktfältet måste vara samma som den överordnade meddelandeplanposten. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma som den överordnade meddelandeplanen. Om du inte gör det kan det uppstå problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar fältet från AAAA till BBBB i någon av de underordnade PCD-posterna (objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan eller ett meddelandesvar) genom att använda webbtjänster, kommer den underordnade PCD-posten felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA.
Lösning	Namnet på det digitala innehållet som objektrelationen för meddelandeplanen baseras på. Välj lösning med hjälp av sökikonen. Innan version 23 var fältet Lösning ett obligatoriskt fält. I version 23 är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för den här typen av poster före version 23, fortsätter fältet Lösning att vara ett obligatoriskt fält för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för lösningsfältet som angavs i den anpassade sidlayouten för den här typen av poster. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
Lösning: Verifieringsstatus	Anger om det digitala innehållet kan visas. Möjliga värden är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte. (Skrivskyddat) Värdet i fältet kommer från den länkade lösningsposten som innehåller filen med det digitala innehållet.
Lösning: Publiceringsdatum	Datumet då lösningsinnehållet kan börja användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Lösning: Sista datum	Datumet då lösningsinnehållet inte längre får användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Redovisningsmeddelande	Med hjälp av kryssrutan anges att en viss tillgång är ett redovisningsmeddelande. Ofta måste en meddelandeplan föregås av ett redovisningsmeddelande eller ett meddelande för att all relevant information som kunna bifogas och att alla riktlinjer ska kunna uppfyllas. (Obligatorisk.)
Typ	Kategorin för meddelandeplansobjektet. Välj typ i urvalslistan. (Obligatorisk.)

Fält	Beskrivning
	Standardvärdena för typen är: Objekt i meddelandeplan, Bilaga, Relaterad, Detalj och Samtalsmålsättning. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för objekt i meddelandeplaner. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Samtalsmålsättning kan det ge sidlayouten Samtalsmålsättning, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318) och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Bedömning	En kvalitativ bedömning av hur effektivt objektet är. Välj en bedömning i urvalslistan.
Överordnad meddelandeplan	Meddelandeplanen där objektet ingår. Välj den överordnade meddelandeplanen med hjälp av sökningsikonen. (Obligatorisk.)
Status	Meddelandeplansobjektets aktuella status. Välj status i urvalslistan. De förinställda värdena är Dölj och Visa.
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
Sändningstyp	Den typ av PDF-fil av en försäljningspresentation som skickas av applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales som ett e-postmeddelande till mottagare. Du kan välja mellan följande sändningstyper: ■ **PDF-sändning.** En PDF av en fullständig presentation med flera bilder. ■ **Standardsändning.** En PDF av bara den första bilden i presentation. Detta är standardtypen. **Obs!** Det här fältet är inte tillgängligt som standard i sidlayouten för Meddelandeplan, objekt. Det måste läggas till av administratören. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).
Avaktivera förladdning	Markera det här fältet om du vill avaktivera förladdning av animationer för applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Det här fältet är som standard inte markerat och animationerna förladdas. **Obs!** Det här fältet är inte tillgängligt som standard i sidlayouten för Meddelandeplan, objekt. Det måste läggas till av administratören. Information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).
Övrig information för meddelandeplansobjekt	
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.
Talaranteckningar	Anteckningar som du kan lägga till när du presenterar objektet.
Målgrupp	Målanvändaren för innehållet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- Meddelandeplansobjekt (på sidan 617)
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt (på sidan 617)
- Hantera meddelandeplansobjekt (på sidan 618)

Objektsrelationer för meddelandeplan

Använd sidorna för objektsrelationer för meddelandeplan för att skapa, uppdatera och bevaka objektrelationer.

En *objektrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. En meddelandeplan består av flera meddelandeplansobjekt i en viss ordning, i likhet med en traditionell presentation som består av ett antal bilder. Varje meddelandeplansobjekt kan ha associerade relaterade objekt, som kallas *objektrelationer för meddelandeplan.* På sidan Objektsrelationer för meddelandeplan finns information om de här presentationsobjekten.

Meddelandeplaners objektrelationer måste vara unika

Om du konfigurerar fler än en objektrelationspost för en meddelandeplan med samma typvärde som värdet för överordnat meddelandeplansobjekt kan du inte ange detta värde i fältet Lösning. Om du t.ex. försöker skapa två objektrelationsposter för en meddelandeplan, MPOR1 och MPOR2, där båda har typvärdet Bilaga och meddelandeplanens överordnade objektpost är angiven till MPOabc, måste du ange andra värden för fältet Lösning i varje enskild objektrelationspost. I annat fall visas ett felmeddelande i Oracle CRM On Demand.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka objektrelationer för meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Objektsrelationer för meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidor med objektrelationer för meddelandeplaner.

Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner

Hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av objektrelationer för meddelandeplaner. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en objektrelation för en meddelandeplan

Du kan skapa en ny objektrelation för en meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för objektrelationer för meddelandeplan (finns Fält för objektsrelationer för meddelandeplan på sidan 624).

Arbeta med listor för objektrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för listor för objektrelationer för meddelandeplaner visas ett antal filtrerade listor. *Filtrerade listor* är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för objektrelationer för meddelandeplaner.

Lista över objektrelationer för meddelandeplan	Filter
Alla meddelandeplan, objektrelationer	Alla objektrelationer för meddelandeplaner som du kan visa, oavsett vem objekten tillhör.

Lista över objektrelationer för meddelandeplan	Filter
Nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer	Alla objektrelationer för meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för nyligen ändrade objektrelationer för meddelandeplaner visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objektrelationer
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objektrelationer
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner.
2. Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner.
3. Klicka på Spara.

Hantera objektsrelationer för meddelandeplan

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Funktionen objektsrelationer för meddelandeplan ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 622)
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner (på sidan 622)
- Fält för objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 624)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för objektsrelationer för meddelandeplaner.

Fält för objektsrelationer för meddelandeplan

Använd redigeringssidan för objektsrelationer för meddelandeplan för att lägga till ett objektsrelation för meddelandeplan eller uppdatera detaljer för befintliga relationer. På redigeringssidan för objektsrelationer för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för relationerna.

Tips! Du kan också redigera objektsrelationer för meddelandeplaner på listsidan och detaljsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för objektrelationer för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om objektsrelationer för meddelandeplan	
Namn	Namnet på objektsrelationen för meddelandeplan.
Visningsnamn	Namnet som används för att visa objektsrelationen för meddelandeplanen i meddelandeplanen.
Överordnat objekt, meddelandeplan	Det överordnade meddelandeplanobjektet som den här relationen anger valfri säkerhetskoperingsinformation eller detaljinformation för. (Obligatorisk.)
Produkt	Produkten som är associerad med den överordnade meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatorisk.) **Obs!** Värdet för produktfältet måste vara samma som den överordnade meddelandeplanposten. Oracle CRM On Demand genomför dock inte det här kravet. Du måste manuellt se till att det här värdet är samma som den överordnade meddelandeplanen. Om du inte gör det kan det uppstå problem med dataintegriteten. Om t.ex. produktfältet har värdet AAAA i meddelandeplanen och du uppdaterar fältet från AAAA till BBBB i någon av de underordnade PCD-posterna (objekt i meddelandeplan, objektrelationer för meddelandeplan eller ett meddelandesvar) genom att använda webbtjänster, kommer den underordnade PCD-posten felaktigt beskriva produkten BBBB i stället för produkten AAAA.
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.

Fält	Beskrivning
Typ	Kategorin för objektrelationen för meddelandeplanen. Välj typ i urvalslistan. (Obligatorisk.) Standardvärdena för typen är: Objekt i meddelandeplan, Bilaga, Relaterad, Detalj och Mål för nästa samtal. Om du väljer en typ kan det innebära att en annan sidlayout än standardsidlayouten skapas för objektrelationer för meddelandeplaner. Detta sker om företagsadministratören har angett dynamiska sidlayouter för den här typen av poster. Om du t.ex. väljer Målsättning för nästa samtal kan det ge sidlayouten Målsättning för nästa samtal, om detta har angetts av administratören. Mer information om hur du anger dynamiska sidlayouter för den här typen av poster finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318) och i avsnitten om sidlayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Lösning	Namnet på multimedia- eller grafikfilen som objektsrelationen för meddelandeplanen baseras på. Innan version 23 var fältet Lösning ett obligatoriskt fält. I version 23 är det här fältet inte längre obligatoriskt. Om ditt företag har anpassat sidlayouten för den här typen av poster före version 23, fortsätter fältet Lösning att vara ett obligatoriskt fält för dessa anpassade layouter. Om du vill ändra det här fältet så att det inte är obligatoriskt, måste företagsadministratören avmarkera kryssrutan Obligatorisk för lösningsfältet som angavs i den anpassade sidlayouten för den här typen av poster. Mer information om inställningen av fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 622)
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner (på sidan 622)
- Hantera objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 623)

Strukturerade provmeddelanden

Strukturerade produktmeddelanden (SPM) är ett begrepp för ändrade posttyper för anpassad innehållsleverans (PCD) (Meddelandeplan Meddelandeplansobjekt, Objektrelationer för meddelandeplan och Meddelandesvar) som en administratör konfigurerar så att läkemedelssäljare kan hantera målsättningar för sina säljsamtal. En administratör ändrar användningen av PCD-posttyper genom att definiera dynamiska sidlayouter för dem. Genom att välja ett lämpligt typfält i urvalslistan för en PCD-post kan användaren ändra sidlayouten på dynamisk väg motsvarande PCD-posten som används i Oracle CRM On Demand. Om du t.ex. väljer typvärdet Samtalsmålsättning ändras ett meddelandeplansobjekts sidlayout till sidlayouten för ett samtalsmål.

PCD-posttypernas motsvarande SPM-sidlayouter är följande: Plan för samtalsmålsättning (för Meddelandeplan), Samtalsmålsättning (för Meddelandeplansobjekt), Mål för nästa samtal (för objektrelationer för meddelandeplan) och Resultat (för Meddelandesvar). Vanligtvis använder en säljare en plan för samtalsmålsättning för att registrera samtalsmål, mål för nästa samtal och resultat av säljsamtal som är associerade till en viss produkt, t.ex. ett läkemedel.

Om du använder standardtyperna av PCD-poster för hantering av elektroniska detaljspresentationer kan du läsa Anpassad innehållsleverans (finns Anpassad innehållsleverans på sidan 609). Mer information om registrering av produktdetaljinformation med hjälp av standardlayouterna finns i Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 560).

Här följer en beskrivning av de SPM-layouter som motsvarar PCD-posttyperna:

- En plan för samtalsmålsättning, vilken baseras på posttypen Meddelandeplan, är en plan där säljbokens samtalsmål, mål med nästa samtal och resultat samlas. Samtalsmålsättningsplanen definieras av en administratör och följer en särskild godkännandeprocedur för standardvalen. Samtalsmålsättningsplanen innehåller de fördefinierade metadata som säljaren väljer under en produktdetaljsession i samtalskontexten (Konto, Kontakt eller Deltagarsamtal).
- Ett samtalsmål, vilket baseras på posttypen Meddelandeplansobjekt, är en fördefinierad uppsättning värden som utgör en förklaring av besökets syfte och mål vid en presentation av en viss produkt.
- Ett mål med nästa samtal, vilket baseras på posttypen Objektrelationer för meddelandeplan, är en fördefinierad uppsättning värden som utgör en beskrivning av uppföljningsbesökens syfte och mål kring en viss produkt.
- Ett resultat, vilket baseras på posttypen Meddelandesvar, är en fördefinierad uppsättning värden vars användning godkänns av administratören vid rapportering av kundens svar på den detaljerade produktpresentationen.

Exempel på en plan för samtalsmålsättning

Föreställ dig att en plan för samtalsmålsättning har definierats för en viss produkt – läkemedel A. Säljarboken kan ha ett antal samtalsmål när de diskuterar läkemedel A med kunderna, t.ex. följande:

- **Samtalsmålsättning 1.** Introducera läkemedel A.
- **Samtalsmålsättning 2.** Beskriv fördelarna med läkemedel A.
- **Samtalsmålsättning 3.** Diskutera säker användning av läkemedel A.
- **Samtalsmålsättning 4.** Beskriv möjliga biverkningar av läkemedel A.

Målen för nästa samtal kan vara några av följande:

- **Nästa samtalsmål 1**. Beskriv doseringarna för läkemedel Z.
- **Nästa samtalsmål 2.** Granska prissättningen för Läkemedel Z.
- **Nästa samtalsmål 3.** Utveckla relationen med läkaren genom att erbjuda prover av Läkemedel Z.

Resultaten som beskriver svaren från specificeringen kan vara som följer:

- **Resultat 1.** Positivt svar.
- **Resultat 2.** Negativt svar.
- **Resultat 3.** Läkaren har ytterligare frågor.
- **Resultat 4**. Ett uppföljningsbesök krävs.
- **Resultat 5.** Inget uppföljningsbesök krävs.

Alla SPM-poster i exemplet är relaterade till den plan för samtalsmålsättning som har definierats för produkten läkemedel Z. Säljaren väljer ut de lämpliga posterna vid samtalstillfället från det relaterade avsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer.

Obs! För att det ska gå att använda posttypen SPM måste administratören ha konfigurerat dynamiska sidolayouter för posttyperna SPM och PCD. Om du väljer typen SPM kan det resultera i en annan sidolayout än standardsidolayouten för PCD-poster om administratören har konfigurerat dynamiska sidolayouter för den här posttypen. Resultatet av att du väljer en typ av Samtalsmålsättning kan t.ex. bli sidolayouten Samtalsmålsättning, om den har konfigurerats av administratören. Om du vill ha mer information om att konfigurera dynamiska sidolayouter för den här posttypen kan du läsa Specificera dynamiska sidolayouter (finns Ange dynamiska sidlayouter på sidan 1318) samt avsnitten om sidolayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Om du vill ha mer information om att hantera samtalsmål kan du läsa följande avsnitt:

- Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden (på sidan 627)
- Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal (på sidan 627)
- Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt (på sidan 630)

Om du vill ha information om hur poster för strukturerade produktmeddelanden kan användas med produktindikationer kan du läsa Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer (på sidan 630).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden

För att använda sidolayouterna för strukturerade produktmeddelanden (SPM) för hantering av dina samtalsmål vid specificering av produkter måste du välja det lämpliga typvärdet för att ange de dynamiska sidolayouterna för SPM.

Innan du börjar. Administratören måste konfigurera dynamiska sidlayouter för SPM enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Om administratören konfigurerar dynamiska sidlayouter och du väljer resultat av SPM-typ skapas en sidlayout som skiljer sig från standardlayouten för PCD-posttyper. Till exempel skapas en sidlayout för samtalsmålsättning om du väljer en samtalsmålsättningstyp för en objektpost för meddelandeplan. Mer information om hur du konfigurerar dynamiska sidlayouter finns i lAnge dynamiska sidlayouter (på sidan 1318). Dessutom måste administratören konfigurera din användaråtkomstprofil så att du får någon av åtkomstbehörigheterna Skrivskydd, Visa eller Ärv primär för SPM-posterna med relaterad information på detaljsidan Specificerade produkter.

Så här väljer du sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden:

1. Bläddra till sidan Detaljer för meddelandeplan och välj Plan för samtalsmålsättning i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Plan för samtalsmålsättning.
2. Bläddra till sidan Detaljer för meddelandeplansobjekt och välj Samtalsmålsättning i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Samtalsmålsättning.
3. Bläddra till sidan Detaljer för relationer mellan meddelandeplansobjekt och välj Nästa samtalsmål i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Nästa samtalsmål.
4. Bläddra till avsnittet för relaterade objekt för Meddelandesvar på Samtalsdetaljer för meddelandeplan och välj Resultat i urvalslistfältet Typ för att visa sidolayouten Resultat.

Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal

Med hjälp av sidolayouterna för strukturerade produktmeddelanden (SPM) kan säljare visa samtalsmålen för sina produkter, resultaten som väntas av säljsamtal för produkterna samt avgöra samtalsmålen för ett framtida besök, allt enbart utifrån produkten. Normalt sett använder säljare de här posterna under produktspecificeringen i ett samtal där ett eller flera läkemedel diskuteras med en läkare. Detaljerna för besöket lagras i en kontaktsamtalspost, och detaljerna för läkemedlet finns tillgängliga i produktposten.

Säljaren kan välja bland följande i avsnittet med relaterad information för specificerad produkt:

- Samtalsmålsättning (meddelandeplansobjekt) från en fördefinierad uppsättning med samtalsmål för en viss produkt eller ett visst läkemedel

- Nästa samtalsmål (relationer mellan meddelandeplansobjekt) från en fördefinierad uppsättning med nästa samtalsmål för en viss produkt eller ett visst läkemedel
- Resultat (meddelandesvar) från en fördefinierad uppsättning med resultat för en viss produkt eller ett visst läkemedel

I följande tabell visas exempel på de samtalsmål (meddelandeplansobjekt) som säljchefen kan ställa in för en säljare.

RowID	Produktnamn	Samtalsmålets namn
12-1111	Läkemedel A	Beskriv fördelarna med läkemedel A för läkaren.
12-1112	Läkemedel A	Diskutera den föreslagna prissättningen och rabattstrukturen för läkemedel A med läkaren.
12-1113	Läkemedel A	Diskutera den potentiella försäljningen för läkemedel A under det kommande året med läkaren.
12-1114	Läkemedel A	Överlämna kompletterade information om läkemedel A till läkaren.
12-1115	Läkemedel B	Meddela läkaren om fördelarna med läkemedel B jämfört med läkemedel A för vissa sjukdomstillstånd.
12-1116	Läkemedel B	Överlämna prover av läkemedel B till läkaren.

Fält i avsnittet Relaterad information för specificerad produkt

Följande fält är endast tillgängliga i avsnittet Relaterad information för specificerad produkt:

- Primär meddelandeplan, objekt (kan döpas om till Samtalsmålsättning)
- Primär relation mellan meddelandeplansobjekt (kan döpas om till Nästa samtalsmål)
- Primärt meddelandesvar (kan döpas om till Resultat)

Dessutom är följande relaterade objekt tillgängliga för koppling av SPM-poster (eller PCD-poster) med posten Specificerade produkter:

- Samtalsmålsättning för specificerad samtalsprodukt (Meddelandeplansobjekt för specificerad samtalsprodukt)
- Nästa samtalsmål för samtalsprodukt, detaljerad (Meddelandeplansobjekt för relationer mellan samtalsprodukt, detaljerad)
- Resultat för specificerad samtalsprodukt (Meddelandesvar för specificerad samtalsprodukt)

I det här avsnittet benämns de här relaterade objekten gemensamt som *Relaterade objekt för specificerad samtalsprodukt*. Relaterade objekt för samtalsprodukt, detaljerad och PCD-poster har relationer av typen flera-till-flera. Det innebär att en PCD-post kan kopplas till flera olika poster för relaterade objekt för samtalsprodukt, detaljerad.

Företagsadministratören för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition konfigurerar avsnittet Relaterad information för specificerad samtalsprodukt för samtalssidolayouterna för kontosamtal, kontaktsamtal och deltagarsamtal. Om du vill ha mer information om hur du kan konfigurera sidolayouterna för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kan du läsa informationen om sidolayouter i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Innan du börjar. Administratören måste konfigurera dynamiska sidlayouter för SPM enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Om administratören konfigurerar dynamiska sidlayouter och du väljer resultat av SPM-typ skapas en sidlayout som skiljer sig från standardlayouten för PCD-posttyper. Till exempel skapas en sidlayout för samtalsmålsättning om du väljer en

samtalsmålsättningstyp för en objektpost för meddelandeplan. Mer information om hur du konfigurerar dynamiska sidlayouter finns i lAnge dynamiska sidlayouter (på sidan 1318). Dessutom måste administratören konfigurera din användaråtkomstprofil så att du får någon av åtkomstbehörigheterna Skrivskydd, Visa eller Ärv primär för SPM-posterna med relaterad information på detaljsidan Specificerade produkter.

Om du vill koppla posttypen SPM (eller PCD) till posten Specificerade produkter måste följande villkor vara uppfyllda:

- Produkterna i posterna för relaterade objekt för Samtalsprodukt, detaljerad och PCD måste stämma överens.
- Du måste ställa in posttypen PCD enligt följande:
  - Typen Meddelandeplansobjekt måste vara inställd på Samtalsmålsättning.
  - Relationstypen för meddelandeplansobjekt måste vara inställd på Nästa samtalsmål.
  - Typen Meddelandesvar måste vara inställd på Resultat.

De här villkoren gäller när du skapar kopplingarna. De gäller dock inte efter det. Följaktligen:

- Ändra inte fältet Produkt på relaterade objekt för Specificerad Samtalsprodukt efter att du har skapat en koppling.
- Ändra inte fälten Produkt och TYP på PCD-poster efter att de har lagts till som underordnade poster i relaterade objekt för Specificerad samtalsprodukt.
- Ta inte bort någon befintlig koppling och ändra inte posterna Specificerad produkt eller PCD för att sedan försöka återställa kopplingen.

Så här kopplar du samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal:

1. Bläddra till avsnittet Relaterad information för specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer för ett kontaktsamtal, kontosamtal eller deltagarsamtal.

   Avsnittet Specificerad produkt har kolumner för Primärt samtalsmål (Primär meddelandeplan, objekt), Primärt nästa samtalsmål (Relationer för primära meddelandeplansobjekt) och Primärt resultat (Primärt meddelandesvar).
2. Bläddra till raden för produkten som du diskuterar under säljsamtalet och klicka sedan på produktnamnet, t.ex. Läkemedel A.
3. Gör följande på sidan Detaljer om specificerad produkt:
   - Om du vill koppla ett samtalsmål till läkemedel A ska du bläddra till det relaterade informationsavsnittet Samtalsmålsättning för specificerad samtalsprodukt (Meddelandeplansobjekt för specificerad samtalsprodukt), klicka på Välj och sedan använda sökväljaren på sidan Redigera för att välja samtalsmålet (meddelandeplansobjektet) för läkemedel A från listan med samtalsmål (meddelandeplansobjekt) och sedan välja posten Specificerad produkt.
   - Om du vill koppla ett nästa samtalsmål till läkemedel A ska du bläddra till det relaterade informationsavsnittet Nästa samtalsmål för samtalsprodukt, detaljerad (Meddelandeplansobjekt för relationer mellan samtalsprodukt, detaljerad), klicka på Välj och sedan använda sökväljaren på sidan Redigera för att välja nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) för läkemedel A från listan med nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) och sedan välja posten Specificerad produkt.
   - Om du vill koppla ett resultat till läkemedel A ska du bläddra till det relaterade informationsavsnittet Resultat för specificerad samtalsprodukt (Meddelandesvar för specificerad samtalsprodukt), klicka på Välj och sedan använda sökväljaren på sidan Redigera för att välja resultatet (meddelandesvar) för läkemedel A från listan med resultat (meddelandesvar) och sedan välja posten Specificerad produkt.

   Obs! Du måste kanske lägga till sektionerna för relaterad information (i föregående lista) till detaljsidan Specificerad produkt. Mer information om hur du personanpassar layouterna på detaljsidorna finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748). Kontakta företagsadministratören om sektionerna inte går att lägga till i din sidlayout.

Obs! SPM-poster (eller PCD-poster) kan inte skapas från en detaljvy för specificerad produkt, men de kan endast kopplas till posten Specificerad produkt. SPM-posterna (eller PCD-posterna) måste skapas från SPM-sidorna (eller PCD-sidorna), och måste kopplas till samma produktmärke, t.ex. läkemedel A. Varje SPM-post (eller PCD-post) kan vara kopplad till produktmärket som specificerats för olika samtal. Du kan dock inte välja samma SPM-post (eller PCD-post) för samma specificerad produkt inom samma samtal. Administratören måste ställa in detaljsidorna för SPM (eller PCD) enligt vad som beskrivs i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt

Du kan välja primärt samtalsmål (primär meddelandeplan, objekt), primärt nästa samtalsmål (relationer för primära meddelandeplansobjekt) eller primärt resultat (primärt meddelandesvar) för den specificerade produkten genom att utföra följande procedur. Samtalsmålet, det nästa samtalsmålet och resultatet som du anger som primära visas i avsnittet för det relaterade objektet för den specificerade produkten på sidan Specificerad produkt. Syftet med att ange dem som primära är att bestämma vilken objektspost som ska visas först på sidan Specificerad produkt. Ingen särskild bearbetning utförs för primära objekt.

Innan du börjar. Administratören måste konfigurera dynamiska sidlayouter för SPM enligt beskrivningen i *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Om administratören konfigurerar dynamiska sidlayouter och du väljer resultat av SPM-typ skapas en sidlayout som skiljer sig från standardlayouten för PCD-posttyper. Till exempel skapas en sidlayout för samtalsmålsättning om du väljer en samtalsmålsättningstyp för en objektpost för meddelandeplan. Mer information om hur du konfigurerar dynamiska sidlayouter finns i IAnge dynamiska sidlayouter (på sidan 1318). Dessutom måste administratören konfigurera din användaråtkomstprofil så att du får någon av åtkomstbehörigheterna Skrivskydd, Visa eller Ärv primär för SPM-posterna med relaterad information på detaljsidan Specificerade produkter.

Så här väljer du primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat:

1. Bläddra till sidan Detaljer om specificerad produkt för produkten som du specificerar (t.ex. läkemedel A).
2. Så här anger du ett samtalsmål (meddelandeplansobjekt) som primärt samtalsmål (primär meddelandeplan, objekt):
   a. Redigera sidan Detaljer om specificerad produkt.
   b. För fältet Primärt samtalsmål (Primär meddelandeplan, objekt) ska du använda sökväljaren för att ange ett samtalsmål (meddelandeplansobjekt) från listan som primärt mål.
3. Så här anger du ett nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) som primärt nästa samtalsmål (relationer för primära meddelandeplansobjekt):
   a. Redigera sidan Detaljer om specificerad produkt.
   b. För fältet Primärt nästa samtalsmål (relationer för primära meddelandeplansobjekt) ska du använda sökväljaren för att ange ett nästa samtalsmål (relationer för meddelandeplansobjekt) från listan som primärt mål.
4. Ange ett resultat (meddelandesvar) som primärt resultat (meddelandesvar):
   a. Redigera sidan Detaljer om specificerad produkt.
   b. För fältet Primärt resultat (Primärt meddelandesvar) ska du använda sökväljaren för att ange ett resultat (meddelandesvar) från listan som primärt mål.

Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer

I det här avsnittet ges ett exempel på hur administratörer eller säljchefer kan konfigurera posterna för strukturerade produktmeddelanden (SPM-poster) och Produktindikeringsposter för säljare för specificering av

produkter för eller överlämna produkter till kunder. Du kan välja att göra på ett annat sätt, beroende på din affärsmodell.

1 I normala fall är det en säljchef eller administratör som konfigurerar följande information åt säljarteamet:
   - En plan för samtalsmålsättning (meddelandeplan) för en viss produkt som på valfri basis kan innehålla en viss indikering (produktindikering)

     Om du vill ha information om meddelandeplaner kan du läsa Meddelandeplaner (på sidan 610).
   - Produktindikeringsposter efter behov

     Om du vill ha information om produktindikeringar kan du läsa Produktindikeringar (finns Produktindikationer på sidan 631).
   - Samtalsmålen (meddelandeplansobjekt), de nästa samtalsmålen (relationer mellan meddelandeplansobjekt) och resultaten (meddelandesvar) för samtalsmålsättningsplanen, efter behov

     Med den här åtgärden standardiseras samtalssyftet och resultatet, och målen för varje samtal struktureras för säljarteamet.

     Om du vill ha information om meddelandeplansobjekt kan du läsa Meddelandeplansobjekt (på sidan 617). Om du vill ha information om relationer mellan meddelandeplansobjekt kan du läsa Relationer mellan meddelandeplansobjekt (finns Objektsrelationer för meddelandeplan på sidan 622). Om du vill ha information om meddelandesvar kan du läsa Justera meddelandesvar (på sidan 216).

2 När SPM-posterna och produktindikationerna har konfigurerats kommer en läkemedelssäljare normalt sett att utföra följande uppgifter:
   - a Besöka en läkare eller ett sjukhus och ange samtalsinformationen på sidan Samtalsdetaljer för kontot eller kontakten

     Om du vill ha information om att ringa säljsamtal kan du läsa Spåra besök (Säljsamtal) hos kunder (finns Bevaka besök (säljbesök) till kunder på sidan 208).
   - b Dokumentera varuproverna eller kampanjartiklar som överlämnats för varje kontakt, med hjälp av rätt relaterat informationsavsnitt på sidan Samtalsdetaljer (Överlämnade varuprover eller Överlämnade kampanjartiklar)

     Om du vill ha information om hur du dokumenterar varuproverna eller kampanjartiklarna som överlämnats kan du läsa Länka information om överlämnade varuprover till samtal (finns Länka information om lämnade varuprover till samtal på sidan 564) eller Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 566).
   - c Dokumenterar de specificerade produkterna för varje kontakt eller konto men hjälp av det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer. Säljaren kan göra följande för varje specificerad produkt:
     - Välja indikeringen (produktindikering).
     - Dokumentera ytterligare samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat.
     - (Valfritt) Säljaren kan identifiera indikeringen och dokumentera lämpliga samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat.

     Om du vill ha information om att dokumentera specificerade produkter kan du läsa Länka information om specificerad produkt till samtal (finns Länka information om specificerade produkter till samtal på sidan 560).
   - d När säljaren har valt och dokumenterat alla relaterade objekt för samtalet skickar han eller hon in samtalet.

Produktindikationer

Använd produktindikeringssidorna för att skapa, uppdatera och spåra produktindikeringar. En *produktindikering* är en kombination av ett symtom eller en sjukdom och en viss produkt eller ett visst läkemedel som lindrar symtomet

eller sjukdomen. Vanligtvis beskrivs produktindikeringen utförligt av läkemedelsföretagets säljare under samtal med läkare. Exempel på produktindikeringar är Allergi – läkemedel A, Astma – läkemedel A, Arytmi – läkemedel B och Hjärtsvikt – läkemedel C. I det här exemplet används läkemedel A för att behandla symtomen för både allergier och astma.

En produkt kan ha noll eller flera indikationer. Produktindikeringsposten spårar den unika kombinationen av produkten och den tillhörande indikeringen. Om det finns en produktindikering så måste produktindikeringens namn vara unikt. När du visar specificerade produkter i ett kundsamtal blir en lista med produktindikeringar tillgängliga för att väljas av säljare under en produktspecificering. Produktindikeringarna är nu tillgängliga i det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer.

En produktindikering är en viktig del av produktmeddelandeprocessen för läkemedelssäljare. Produkter eller läkemedel specificeras normalt på produktnivån av säljaren, och inte på SKU-nivå (stock-keeping unit) i produktinventeringssystemet. Exempelvis kan läkemedel A ha flera indikeringar: en för kroniskt obstruktiv lungsjukdom (KOL), en annan för astma o.s.v. Varje indikering har en egen unik plan för samtalsmålsättning (meddelandeplan) och samtalsmål (meddelandeplansobjekt). Du kan använda produktindikeringen för att filtrera de relevanta relaterade informationsavsnitten för poster för strukturerade produktmeddelanden, t.ex. Samtalsmålsättningsplaner (meddelandeplaner) och Samtalsmålsättning (meddelandeplansobjekt). Om du vill ha mer information om att specificera produkter med hjälp av det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer kan du läsa Länka information om specificerad produkt till samtal (finns Länka information om specificerade produkter till samtal på sidan 560). Om du vill ha mer information om strukturerade produktmeddelanden (SPM) kan du läsa Strukturerade produktmeddelanden (finns Strukturerade provmeddelanden på sidan 625).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om spårande av produktindikeringsinformation inte ingår i dina arbetsuppgifter kan det hända att fliken Produktindikering inte att visas i din konfiguration.

Arbeta med startsidan för produktindikeringar

Startsidan för produktindikeringar är utgångspunkten för hantering av produktindikeringar. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagets administratör kan anpassa layouten för din startsida för produktindikationer. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna arbeta med produktindikeringar måste din användarroll omfatta behörigheten Hantera åtkomst till läkemedel.

Skapa en produktindikering

Du kan skapa en ny produktindikering genom att klicka på knappen Ny i avsnittet Senast ändrade produktindikeringar. Om du vill ha mer information kan du läsa Skapa poster (på sidan 50) och Produktindikeringsfält (på sidan 634).

Arbeta med produktindikeringslistor

I avsnittet Produktindikeringslista visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delmängder eller böcker av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster som du arbetar med åt gången. Oracle CRM On Demand levereras med en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för produktindikeringar.

Produktindikeringslista	Filter
Alla produktindikeringar	Alla produktindikeringar som visas för dig, oavsett vem som äger produktindikeringen.

Produktindikeringslista	Filter
Senast ändrade produktindikeringar	Alla produktindikeringar som har ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Om du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista kan du läsa Sidan Hantera listor (på sidan 139). På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa senaste produktindikationer

I avsnittet Senast ändrade produktindikationer visas de produktindikationer som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på din startsida för produktindikeringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa startsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande avsnitt på din startsida för produktindikeringar.

- Senast skapade produktindikeringar
- Senast ändrade produktindikeringar
- Mina senast skapade produktindikeringar
- Mina senast ändrade produktindikeringar
- Ytterligare rapportavsnitt (Företagets administratör kan göra rapportavsnitt tillgängliga för visning på din startsida för produktindikeringar.)

Så här lägger du till avsnitt på din startsida för produktindikeringar:

1. Klicka på Redigera layout på startsidan för produktindikeringar.
2. Använd pilarna på sidan Layout för startsida för produktindikeringar för att lägga till eller ta bort avsnitt samt ordna avsnitten på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

Läs följande avsnitt om du vill ha relaterad information om produktindikeringar:

- Produktindikationer (på sidan 631)
- Hantera produktindikeringar (på sidan 633)
- Produktindikeringsfält (på sidan 634)

Hantera produktindikeringar

Läs följande avsnitt om du vill ha information om hantering av produktindikeringar:

- Koppla produktindikeringsposter till specificerade produkter (på sidan 634)
- Koppla produktindikeringar till strukturerade produktmeddelandeposter (på sidan 634)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)

- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

Läs följande avsnitt om du vill ha relaterad information om produktindikeringar:

- Produktindikationer (på sidan 631)
- Arbeta med startsidan för produktindikeringar (på sidan 632)
- Produktindikeringsfält (på sidan 634)

Koppla produktindikeringsposter till specificerade produkter

Normalt sett kopplar du en produktindikeringspost till en produkt som du specificerar med hjälp av det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt.

Så här kopplar du produktindikeringsposter till specificerade produkter:

1. Skapa produktindikeringsposter för de produkter som du specificerar.
2. Bläddra till det relaterade informationsavsnittet Specificerad produkt på sidan Samtalsdetaljer för kundsamtalet, och redigera posten för specificerad produkt för den aktuella produkten.
3. I fältet Indikeringens namn använder du sökväljaren för att välja ett produktindikeringsnamn från listan med produktindikeringar som är tillgänglig för produkten som du specificerar.

Koppla produktindikeringar till strukturerade produktmeddelandeposter

Du kopplar normalt sett en produktindikeringspost till poster för strukturerade produktmeddelanden (SPM-poster), t.ex. samtalsmålsättningsplaner (meddelandeplaner), samtalsmål (meddelandeplansobjekt), nästa samtalsmål (relationer mellan meddelandeplansobjekt) och resultat (meddelandesvar).

Så här kopplar du produktindikeringsposter till strukturerade produktmeddelandeposter

1. Skapa produktindikeringsposter för de produkter som du specificerar.
2. Bläddra till varje typ av SPM-post (t.ex. Plan för samtalsmålsättning (meddelandeplan), Samtalsmålsättning (meddelandeplansobjekt), Nästa samtalsmål (relationer mellan meddelandeplansobjekt), Resultat (meddelandesvar), och redigera den önskade posten.
3. I fältet Indikeringens namn använder du sökväljaren för att välja ett produktindikeringsnamn från listan med indikeringsnamn som är tillgänglig för produkten som du specificerar.

   NOTE: Företagets administratör måste konfigurera fältet Indikeringsnamn för SPM-posttypen.

Produktindikeringsfält

Använd sidan Redigera produktindikering för att lägga till en produktindikering eller ändra uppgifterna för en befintlig produktindikering. På sidan Redigera produktindikering visas en fullständig uppsättning fält för en produktindikering.

Tips! Du kan även redigera produktindikeringar på sidan Produktindikeringslista och på sidan Produktindikeringsdetaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell ges information om några av produktindikeringsfälten.

Fält	Beskrivning
Indikeringsnamn	Namnet på produktindikeringsposten. Exempel på namn är: Allergi, astma, arytmi, hjärtfel osv. Högsta tillåtna längd är 50 tecken. (Obligatorisk)
Produktindikationsnamn	Skrivskyddad. En sammansättning av produktnamnet och indikeringsnamnet. T.ex. Astma – läkemedel A eller Allergi – läkemedel A, förutsatt att läkemedel A används för att behandla både astma och allergier. Det här fältet måste vara unikt inom företaget.
Produkt	Produktnamnet på märkesnivå. Märket definieras i posten Produkt när fältet Typ för produkten är inställt på Detalj, t.ex. läkemedel A. Välj produktnamnet med hjälp av ikonen Sökning. Produktindikeringsposterna sorteras efter produktnamn. Det här fältet ska alltid fyllas i. **Obs!** Produkten måste vara en giltig produkt för fältet Produktkategori.
Beskrivning	Ytterligare detaljer som beskriver indikeringen. Högsta tillåtna längd är 255 tecken.
Produkt: Produktkategori	Skrivskyddad. Produktkategorin för det valda produktmärket. Företagets administratör definierar produktkategorin, t.ex. blodtryckssänkande, ångestdämpande, astma, kampanjartiklar o.s.v.

Beställningar

Beställningsposttypen som redan finns tillgänglig i Oracle CRM On Demand har förbättrats för att förbättra den biovetenskapliga funktionen. Du kan också använda beställningssidorna för att skapa, uppdatera och bevaka de associerade beställningsartiklarna för produkterna. Om till exempel säljare can använda beställningssidorna till följande:

- Skapa en direktbegäran för provåtaganden och skicka en beställning till huvudkontoret för direktutskick av varuprover till kunderna.
- Gör en intern ordning med huvudkontoret för att förnya varuprover som har förbrukats. Säljare har ibland slut på varuprover och därför ska de kunna beställa det som behövs på nytt.

Beställningsposttypen är kopplad till alla anpassade objekt och kan aktiveras för integrering med hjälp av webbintegreringshändelser och arbetsflöde. Om beställningssektionen inte visas på detaljsidan för anpassade objekt kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till beställningssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

Innan du börjar: Om du vill arbeta med beställningar måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka beställningar och den associerade informationen för beställningsrad i ditt ansvarsområde kan fliken Beställningar vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för beställning

Hemsidan för beställning är startpunkten för hantering av beställningar och associerade beställningsobjekt för produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för beställning. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).

Skapa en beställning

Varuprovadministratören skapar en ny beställning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen skapade beställningar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för beställning (finns Beställningsfält på sidan 640).

Arbeta med beställningslistor

I sektionen för beställningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för beställningar.

Beställningslista	Filter
Alla beställningar	Alla beställningar du kan visa, oavsett vem beställningen tillhör eller när den skapades.
Mina nyligen skapade beställningar	Filtrerar beställningar med ditt namn i fältet ägare, sorterade efter skapandedatum.
Alla nyligen skapade beställningar	Filtrerar alla skapade beställningar som du kan visa, sorterade efter skapandedatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste beställningarna

Sektionen Mina nyligen skapade beställningar och Mina nyligen visade beställningar visar beställningarna som skapades eller visade nyligen.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för beställning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för beställning:

- Nyligen skapade beställningar

- Nyligen ändrade beställningar
- Mina nyligen skapade beställningar
- Mina nyligen ändrade beställningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för beställning).

Lägga till sektioner på hemsidan för beställning

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för beställning.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för beställning om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar och beställningsobjekt för varuprov:

- Beställningar (på sidan 635)
- Beställningsfält (på sidan 640)
- Hantera beställningar

Hantera beställningar

Mer information om att hantera beställningar finns i:

- Om EBIZ PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand (på sidan 638)
- Skapa en beställningsartikel för produkter (på sidan 638)
- Skicka en beställning för produkter (på sidan 639)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

Obs! Funktionen beställningar ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med poster (på sidan 46)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Dela poster (team) (på sidan 145)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 635)
- Beställningsfält (på sidan 640)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 636)

Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand finns det stöd för två typer av orderhantering som är ömsesidigt uteslutande. Administratörerna kan välja vilken typ av orderhantering som ska användas genom att ställa in alternativet Orderanvändning på sidan Företagsprofil:

- Orderhanteringen i Oracle CRM On Demand som finns i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

  Du kan inte använda orderhanteringen i Oracle CRM On Demand och integrera order med Oracle E-Business Suite. Om du vill integrera order med Oracle E-Business Suite måste du använda alternativet Ebiz PIP-integrering.
- Ebiz PIP-integrering är integreringslösningen Oracle Lead to Order Integration Pack för Oracle CRM On Demand och Oracle E-Business Suite

  Med alternativet Ebiz PIP-integrering innehåller orderposterna i Oracle CRM On Demand skrivskyddad huvudinformation, vilket gör att information från Oracle E-Business Suite endast kan lagras i Oracle CRM On Demand i visningssyfte. Alla orderobjekt och rader skapas i Oracle E-Business Suite. När du väljer alternativet Ebiz PIP-integrering bevakas inte orderradsobjekten i Oracle CRM On Demand.

Överväganden när du migrerar orderhanteringen i Ebiz PIP-integrering till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand

Om du för närvarande använder alternativet Ebiz PIP-integrering för orderhanteringen, och vill visa följande objekt i Oracle CRM On Demand samt tillhandahålla support till anpassade objekt för anpassningarna, måste du migrera orderna till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand:

- Hemsida för order
- Orderlistor för varje konto eller kontakt
- Orderradsposter

Utöver migreringen till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand måste Oracle CRM On Demand Customer Care aktivera posttyperna Order och Orderobjekt, men även arbetsflöden (för import och export) och webbtjänster. I Oracle CRM On Demand finns det stöd för integrering med posttypen Prislista, vilket tidigare bara var möjligt i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. När du migrerar orderna till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand måste Oracle CRM On Demand Customer Care aktivera de nödvändiga behörigheterna så att posttypen Prislista blir synlig för dig. När du har migrerat orderna till orderhanteringen i Oracle CRM On Demand kan du anpassa orderposterna i Oracle CRM On Demand för affärslogikskraven. Mer information om hur du använder alternativet Orderanvändning i företagsprofilen finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

Skapa en beställningsartikel för produkter

Du kan använda beställningssidan för att skapa och uppdatera beställningsobjekt för produkter så att du kan bevaka vilka produkter som har köpts av kunden som den av beställningen.

Obs! Du kan också använda sidan begärda varuprov för att koppla information om begärda varuprov till samtal. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal på sidan 568). Observera att om du anpassar detaljsidan Beställning genom att lägga till ett nytt fält blir det nya fältet också tillgänglig på sidorna Begärt varuprov.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

För att skapa och uppdatera ett beställningsobjekt för produkter

1. Välj beställningen som du vill ha på hemsidan för beställning.

   Information om hur du väljer beställningar finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan beställning:
   - Klicka på Ny i sektion Beställningsobjekt för att lägga till en beställningsrad till beställningen.

     Obs! Du kanske vill lägga till sektionen Beställningsobjekt i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
   - Klicka på Redigera bredvid en befintlig beställningsrad för att uppdatera det beställningsobjektet.
3 Fyll i fälten som finns beskrivna i följande tabell, på redigeringssidan eller detaljsidan för orderobjekt, och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning
Objektnummer för beställning	(Skrivskyddad) Det unika numret för den här beställningsraden.
Valuta	Den valuta som gäller för det här beställningsobjektet. Använd urvalsväljaren för att välja valuta.
Rabattbelopp	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Rabatt i procent	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Obligatoriskt) Produkten som beställs.
Kvantitet	(Obligatoriskt) Kvantiteten på produkten som beställs. Värdet i det här fältet kan inte vara negativt.
Ordning	(Skrivskyddat) Den överordnade beställningen som den här beställningsraden är kopplad till.
Beställning: Externt unikt id	(Skrivskyddat) Den överordnade beställningens unika externa id som den här beställningsraden är kopplad till.
Pris	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Pris efter rabatt	Det här fältet är inte tillämpligt i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand.
Status	(Obligatorisk) Värdet i det här fältet är som standard Pågående.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 635)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 636)
- Hantera beställningar
- Beställningsfält (på sidan 640)

Skicka en beställning för produkter

När du är klar med att skapa och uppdatera beställningsobjekt för ett objekt i beställningen kan du skicka beställningen.

Innan du börjar. Om du vill arbeta med beställningar och beställningsobjekt för produkter måste värdet beställningsanvändning på företagets profilsida ställa in CRM On Demand Order Management och din användarroll måste inkludera behörigheten Aktivera ordertillgång.

För att skicka en beställning för produkter

1. Välj beställningen som du vill ha på hemsidan för beställning.

   Information om hur du väljer beställningar finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan beställning granskar du beställningsobjekten som är associerade med den här beställningen för produkter och se till att du är nöjd med den postade informationen.
3. Klicka på Skicka för att skicka beställningen för produkter, inklusive dess associerade beställningsrader.

   Värdet i fältet Beställningsstatus för beställningen ändras till Skickat för att indikerar att beställningen för produkter har skickats för bearbetning. Du kan inte ändra en beställning för produkter som har skickats

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 635)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 636)
- Hantera beställningar
- Beställningsfält (på sidan 640)

Beställningsfält

Använd sidan Redigera beställning om du vill lägga till en beställning för produkter eller uppdatera detaljerna för en befintlig beställning för produkter. På redigeringssidan för beställning visas alla fälten för en beställning.

Tips! Du kan även redigera beställningar på detaljsidan för beställning. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för beställning.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för beställning	
Ordernummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje beställning.
Typ	Orderkategorin. Standardvärdet för orderposttyp är Order. Du kan välja följande värden med hjälp av urvalslistan: Varuprovsbegäran och Order. **Obs!** Företagsadministratören måste göra det här redigeringsbara fältet tillgängligt i sidlayouten, eftersom det inte är det som standard.
Konto	Kontot som är associerat med den här beställningen.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som är associerad med den här beställningen.
Kontakt	Kontakten som är associerad med den här beställningen.

Fält	Beskrivning
Beställning skapad	Datumet då beställningen skapades.
Beställningsstatus	(Skrivskyddat) Värdet i det här fältet är under bearbetning som standard. När du skickar en beställning för produkter ändras värdet i det här fältet till Skickat.
Externt unikt id	Unikt externt id för beställningsintegrering med Oracle CRM On Demand.
Id	Värdet i det här fältet identifierar beställningen.
Leveransadress	Den adress som beställningen skickas till. Använd urvalsväljaren för att välja en adress. Det här fältet måste fyllas i för att skapa en beställning av begärda varuprover. Mer information finns i Länka information om begärda varuprover till samtal (finns Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal på sidan 568).
Faktureringsadress	Faktureringsadress för beställningen i sitt sammanhang.
Orderstatus	Beställningens status som kan ha något av följande värden: avvaktande, levererat, bearbetat eller skickat. Du kan ställa in statusen om det krävs. När du skickar beställningen ändras beställningsstatusen till skickat.
Mer information	
Ägare	Personen som skapade den här beställningsposten. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av beställningen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om beställningar:

- Beställningar (på sidan 635)
- Arbeta med hemsidan för beställning (på sidan 636)
- Hantera beställningar

Offerter

En offert innehåller ett erbjudande till en kund om en viss produkt och tjänst till ett givet pris. Med hjälp av Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite kan du börja skapa en offert från Oracle CRM On Demand genom att klicka på Ny offert i sektionen för offertrelaterad artikel i en affärsmöjlighetspost. Offertposterna skapas och underhålls i Oracle E-Business Suite och synkroniseras med Oracle CRM On Demand. Från Oracle CRM On Demand kan användarna visa alla offerter som hör till ett konto eller en affärsmöjlighet som har skapats via Integration Pack. Integration Pack använder posttypen Offert i Oracle CRM On Demand. Kunder som har licens till Integration Pack måste kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care för att konfigurera posttypen Offert.

När posttypen Offert har konfigurerats kan du ange eller uppdatera konto-, konto/kontakt- och produktinformation i Oracle E-Business Suite och synkronisera den informationen med Oracle CRM On Demand. Du kan använda dessa data i Oracle CRM On Demand för att hantera kundämnen och affärsmöjligheter. Du kan vanligtvis skapa en offert från Oracle CRM On Demand när säljcykeln kommer fram till den punkt där en offert krävs. Mer information om hur du konfigurerar Integration Pack finns i *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Beställningar (på sidan 635)
- Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand (på sidan 638)
- Affärsmöjligheter (på sidan 309)
- Konton (på sidan 265)

Spärrade produkter

Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Använd sidorna för spärrade produkter om du vill ange att vissa produkter är spärrade för primära kontakter. Du skapar en post med spärrade produkter för varje produkt som du vill spärra för en angiven primär kontakt. Du kan visa produkterna som är spärrade för en kontakt i en skrivskyddad lista i avsnittet med relaterad information om spärrade produkter på detaljsidan för kontakt.

Vilka begränsningar gäller för spärrade produkter?

Förekomsten av poster för spärrade produkter filtrerar produkterna som du kan välja för specificerade produkter, varuprovsleveranser, kampanjartiklar och varuprovsbegäranden under ett kundsamtal. Posterna för spärrade produkter gör så att de angivna spärrade produkterna inte visas i listan över de produkter som finns tillgängliga i följande relaterade poster för samtalsdetaljer:

- Tillgängliga produkter att specificera
- Tillgängliga varuprover att leverera
- Tillgängliga kampanjartiklar att leverera
- Tillgängliga meddelandeplaner

Posterna för spärrade produkter gör också så att de angivna spärrade produkterna inte visas i sökfönstret för produkter på sidorna Specificerade produkter eller Redigera produkter. Om du inte vill att filtreringen ska inträffa fyller du inte på posterna för spärrade produkter.

Obs! I de tidigare versionerna av Oracle CRM On Demand filtrerade inte posterna för spärrade produkter de tillgängliga produkterna i de relaterade posterna för samtalsdetaljer eller i sökfönstret för produkter när ett kundsamtal slutfördes. Om du inte vill att posterna för de spärrade produkterna som skapades före version 22 ska filtrera de tillgängliga produkterna i den här versionen måste du ta bort de posterna för de spärrade produkterna.

Produkterna är inte spärrade på varumärkesnivå

Om du inte vill att några artiklar för ett produktvarumärke ska levereras eller diskuteras under ett säljbesök måste du spärra alla tillgängliga artiklar för produktvarumärket, inklusive kampanjartiklar, informationsartiklar eller produktvaruprover. Om du t.ex. vill spärra alla produktartiklar som är associerade med läkemedlet X för den primära kontakten dr Svensson måste du ställa in enskilda poster för varje artikel som du vill spärra i form av rader med data i en post för spärrade produkter:

- Dr Svensson - läkemedel X 400 mg
- Dr Svensson - läkemedel X 200 mg
- Dr Svensson - läkemedel X, kampanjbroschyr
- Dr Svensson - läkemedel X, golfboll

När du spärrar produkter kan du, om du vill, endast spärra några utvalda artiklar för ett produktvarumärke. Du kan t.ex. spärra en primär kontakt så att denne inte kan ta emot varuprover från ett läkemedel, men du kan i stället skicka kampanjartiklar om läkemedlet till kontakten. Du kan också låta kontakten ta emot ett läkemedel på 400 mg, men inte på 200 mg.

Krav för att spärra produkter för en primär kontakt

Om du vill spärra produkter för en primär kontakt måste din användarroll och åtkomstprofilerna ha lämplig åtkomst till posttypen Spärrad produkt. Fliken Spärrad produkt måste dessutom vara tillgänglig för din roll. Om du vill göra fliken Spärrad produkt tillgänglig för en annan användarroll måste din användarroll innehålla behörigheten Hantera åtkomst till farmaceutisk.

Arbeta med hemsidan Spärrad produkt

Hemsidan Spärrad produkt är utgångspunkten för hanteringen av spärrade produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten för hemsidan Spärrad produkt. Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i användarrollen kan du dessutom lägga till och ta bort avsnitt på sidan.

Skapa en post med spärrade produkter

Om du vill skapa en post med spärrade produkter klickar du på knappen Nytt i avsnittet med nyligen ändrade spärrade produkter på hemsidan Spärrad produkt.

Arbeta med listor över spärrade produkter

I avsnittet med listor över spärrade produkter visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna för spärrade produkter.

Lista över spärrade produkter	Filter
Alla spärrade produkter	Alla spärrade produkter som du har synlighet för.
Nyligen ändrade spärrade produkter	Alla spärrade produkter som du har synlighet för, sorterade per ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade spärrade produkter

I avsnittet med nyligen ändrade spärrade produkter visas de spärrade produkter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till avsnitt på hemsidan Spärrad produkt

Om behörigheten Anpassa hemsidor ingår i din användarroll kan du eventuellt lägga till ytterligare rapportavsnitt på hemsidan Spärrad produkt. Företagsadministratören kan göra rapportavsnitten tillgängliga för visning på hemsidan Spärrad produkt.

Så här lägger du till avsnitt på hemsidan Spärrad produkt

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan Spärrad produkt.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan Spärrad produkt om du vill lägga till eller ta bort avsnitt eller om du vill ordna avsnitten på sidan. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om spärrade produkter:

- Spärrade produkter (på sidan 642)
- Hantera spärrade produkter (på sidan 644)
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter (på sidan 644)
- Fält för spärrade produkter (på sidan 646)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)

Hantera spärrade produkter

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- Spärrade produkter (på sidan 642)
- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt (på sidan 643)
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter (på sidan 644)
- Om produktspärrning och mallar för smarta samtal (på sidan 645)
- Om arbetsflöden för post för varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter (finns Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter på sidan 645)
- Fält för spärrade produkter (på sidan 646)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)

Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter

Om du vill låta användarna se avsnittet med spärrade produkter på detaljsidan för kontakt måste du lägga till avsnittet med relaterad information om spärrade produkter i sidlayouterna för kontaktdetaljer för de lämpliga rollerna. Du måste också konfigurera lämpliga användarroller och åtkomstprofiler om du vill ge användarna skrivskyddad åtkomst till den relaterade posttypen Spärrade produkter för posttypen Kontakt. Mer information om hur du lägger till avsnitten med relaterad information i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318). Mer information om hur du ställer in åtkomstnivåer för användarroller och åtkomstprofiler finns i Användarhantering och åtkomstkontroller (på sidan 1365).

Se även

- Spärrade produkter (på sidan 642)

- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt (på sidan 643)
- Hantera spärrade produkter (på sidan 644)
- Fält för spärrade produkter (på sidan 646)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)

Om produktspärrning och mallar för smarta samtal

Reglerna för produktspärrning i Oracle CRM On Demand gäller inte mallar för smarta samtal. Om du skapar ett smart samtal för gruppanvändning eller upprepad användning och du senare tillämpar produktspärrningsregler på en produkt som anges i mallen för smarta samtal, blockeras inte produkten i Oracle CRM On Demand vid varuprovsleverans, produktspecificering eller produktsäljaktivitet om du använder mallen för smarta samtal.

Tänk dig t.ex. följande situation:

1. Du skapar två kontakter, t.ex. Kontakt 1 och Kontakt 2.
2. Du skapar ett samtal för Kontakt 1 och levererar ett varuprov till Kontakt 1 där produkten anges till Varuprov A.
3. Du sparar samtalet med hjälp av mallen Allmänna smarta samtal.
4. Du skapar en spärrad produkt för Kontakt 2 där produkten anges till Varuprov A.
5. Du skapar ett samtal för Kontakt 2 och väljer mallen för smarta samtal som du skapade.

Om du använder mallen i den här situationen skapas Varuprov A automatiskt och det kopplas till Kontakt 2 medan produktspärrningsregeln ignoreras. Även om Varuprov A är spärrat för Kontakt 2 blir Varuprov A tillgängligt i produktsökningen för Kontakt 2.

Varning! Utifrån resultatet av föregående exempel måste du använda mallarna för smarta samtal med stor försiktighet när du spärrar produkter. Om du lägger till produktspärrningsregler efter att du har ställt in mallar för smarta samtal måste du ändra rapporteringsmekanismen manuellt för produktdistributionen. Om du spärrar produkter i företaget rekommenderar vi att du skapar mallen för smarta samtal efter att du har definierat produktspärrningsregeln och lägger till produkten i det smarta samtalet, om den inte har spärrats för den särskilda kunden.

Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter

Det finns inte stöd för bearbetning av spärrade produkter för poster för varuprovsbegäranden när arbetsflöden används i Oracle CRM On Demand. Ta till exempel följande situation, där ett arbetsflöde som har skapats för en post för varuprovsbegäran anger värdet för produktfältet med en spärrad produkt, Prod1:

1. Du skapar följande poster:
   - Konto: Konto1
   - Kontakt: Kon1 med adress
   - Produkter: Prod1 och Prod2
2. Du allokerar Prod1 och Prod2 till en administrativ användare.
3. Du skapar en post med en spärrad produkt för Prod1 och Kon1, så att Prod1 definieras som en spärrad produkt för kontakten Kon1.
4. Du skapar ett arbetsflöde för en post för varuprovsbegäran med triggern När ny post sparats och åtgärden Uppdatera värden där fältnamnet har angetts till Produkt och värdet har angetts till Prod1.
5. Från Konto1 skapar du ett samtal och sedan en varuprovsbegäran i sektionen Varuprovsbegäran i samtalet, där du anger Kon1 som kontakten i samtalet.
6. I sektionen Varuprovsbegäran klickar du på Ny för posten för varuprovsbegäran och fyller i fälten på följande sätt:
   - Objektnummer för beställning: 1
   - Kvantitet: 1

- Produkt: Prod2

  Obs! Endast Prod2 visas eftersom Prod1 är spärrad för kontakten Kon1.

7 Spara posten.

  Eftersom Prod1 är spärrad kanske du förväntar dig att arbetsflödet för posten för varuprovsbegäran inte ställer in värdet i produktfältet till Prod1. Men fastän arbetsflödesåtgärden som du ställde in i steg 4 triggas, följer arbetsflödet inte regeln för produktspärrning. Därför ställer arbetsflödet in produktfältet för posten för varuprovsbegäran med den spärrade produkten Prod1.

Fält för spärrade produkter

På redigeringssidan för spärrade produkter visas den fullständiga uppsättningen med fält för en spärrad produkt.

Tips! Du kan också redigera spärrade produkter på sidan med listan över spärrade produkter och detaljsidan för spärrade produkter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

I följande tabell finns information om några av fälten för spärrade produkter.

Fält	Beskrivning
Produkt	Produkten som du vill spärra.
Kontakt	Kontakten som du vill spärra produkten för.

Se även

- Spärrade produkter (på sidan 642)
- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt (på sidan 643)
- Hantera spärrade produkter (på sidan 644)
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter (på sidan 644)
- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)

10 Förmögenhetsförvaltning

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för förmögenhetsförvaltning:

- **Finansiella konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella konton.
- **Innehavare av finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om innehavare av finansiella konton.
- **Innehav på finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera transaktionerna i en finansiell produkt för ett finansiellt konto.
- **Finansiella planer.** Använd de här sidorna när du vill hantera de finansiella planerna för en kontakt eller ett konto för ett eller flera specifika finansiella konton.
- **Finansiella produkter.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella produkter.
- **Finansiella transaktioner.** Använd de här sidorna när du vill bevaka transaktionerna för ett specifikt finansiellt konto.
- **Portföljer.** Använd de här sidorna när du vill hantera portföljkonton.
- **Hushåll.** Använd de här sidorna när du vill hantera information för en grupp med relaterade kontakter som bor i samma hushåll.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hushåll

Använd sidorna för hushåll för att skapa, uppdatera och bevaka hushållsposter. Du kan använda sidorna för hushåll för att lägga till möten, uppgifter, affärsmöjligheter och serviceärenden som är direkt associerade med hushållet.

Ett *hushåll* är en grupp kontakter som delar en gemensam länk eller koppling, till exempel en familj (föräldrar och barn) med en gemensam adress. Genom hushåll går det att gruppera kontakter tillsammans och spåra kontaktgrupper, så att en kontakt kan placeras i ett eller flera hushåll eller kontaktgrupper. Finansinstitut och enskilda användare, t.ex. bankdirektörer, rådgivare och ansvariga för relationer kan ha användning för kontaktgrupper på många olika sätt. Den relaterade informationen för hushåll kan ackumuleras från kontakter som är kopplade till hushållet.

Ett hushåll tillhandahåller värdefull segmenteringsinformation, dels om hushållet som helhet, dels som en sammanfattning av informationen om hushållets medlemskontakter. Du kan använda sidorna för hushåll för att identifiera och registrera demografisk information om hushåll Du kan också använda sidorna för att granska kundernas finansiella konton, produkter och kontaktinformation som är associerad med hushåll. Du kan använda sidorna för hushåll för att identifiera och registrera demografisk information om hushåll Du kan också använda sidorna för att granska kundernas finansiella konton, produkter och kontaktinformation som är associerad med hushåll. Den här informationen ger dig tillgång till kunddata.

Genom att gruppera alla klientkonton efter hushåll kan ett finansinstitut identifiera en kunds värde för organisationen och söka affärsmöjligheter för korsförsäljning och merförsäljning av ytterligare produkter och tjänster till klienten, till exempel en hemförsäkring och långsiktigt sparande till barnen. Dessutom kan alla kunders

finansiella konton visas per hushåll vilket gör det möjligt för ett finansinstitut att se hushållets totala finansiella position.

Delkonton och relaterad information för hushåll

Använd sidorna för Hushåll för att identifiera och profilera hushåll. Du kan också använda sidorna när du vill granska ett hushålls delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Kontakter.** Kontakter kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla kontakter som är relaterade till ett hushåll. Mer information om kontakter finns i Kontakter (på sidan 287).
- **Aktiviteter.** Möten eller uppgifter kan relateras till ett hushåll antingen direkt eller via hushållskontakter. På sidan Hushåll kan du visa alla aktiviteter för ett hushåll, och du kan skapa nya aktiviteter direkt för hushållet. När du skapar ett nytt möte eller en ny uppgift från sidan Hushåll, används som standard värdena för Hushåll och Primär kontakt för hushållet. Mer information om aktiviteter finns i Aktivitetsfält (på sidan 229).
- **Affärsmöjligheter.** Affärsmöjligheter kan relateras till ett hushåll antingen direkt eller via hushållskontakter. På sidan Hushåll kan du visa alla affärsmöjligheter för ett hushåll, och du kan skapa nya affärsmöjligheter direkt för hushållet. När du skapar en ny affärsmöjlighet från sidan Hushåll, används som standard värdena för Hushåll och Primär kontakt för hushållet. Mer information om affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 309).
- **Serviceärenden.** Serviceärenden kan relateras till ett hushåll antingen direkt eller via hushållskontakter. På sidan Hushåll kan du visa alla serviceärenden för ett hushåll, och du kan skapa nya serviceärenden direkt för hushållet. När du skapar ett nytt serviceärende från sidan Hushåll, används som standard värdena för Hushåll och Primär kontakt för hushållet. Information om serviceärenden finns i Serviceärenden (på sidan 396).
- **Skadeståndskrav.** Skadeståndskrav kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla skadeståndskrav som är relaterade till ett hushåll. Mer information om skadeståndskrav finns i Skadeståndskrav (på sidan 686).
- **Finansiella planer.** Finansiella planer kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla finansiella planer som är relaterade till ett hushåll. Mer information om finansiella planer finns i Finansiella planer (finns Finansiella planer på sidan 670).
- **Försäkringsinnehavare.** Försäkringsinnehavare kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla försäkringsinnehavare som är relaterade till ett hushåll. Mer information om försäkringsinnehavare finns i Försäkringsinnehavare (på sidan 707).
- **Innehavare av finansiellt konto.** Innehavare av finansiellt konto kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla innehavare av finansiellt konto som är relaterade till ett hushåll. Mer information om innehavare av finansiellt konto finns i Innehavare av finansiellt konto (på sidan 664).
- **Hushållsteam.** Användare kan vara en del av ett team som är relaterat till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla teammedlemmar (användare) som är relaterade till ett hushåll.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka hushållsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Hushåll vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för hushåll

Hemsidan för hushåll är utgångspunkten för hanteringen av hushåll.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett hushåll

Du kan skapa ett hushåll genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade hushåll. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för hushåll (finns Hushållsfält på sidan 651).

Arbeta med hushållslistor

I sektionen Hushållslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för hushåll.

Hushållslista	Filter
Nyligen ändrade hushåll	Alla hushåll med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla hushåll	Alla hushåll som du kan visa, oavsett vem hushållet tillhör

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade hushåll

I sektionen Mina nyligen visade hushåll visas de hushåll som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för hushåll

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för hushåll:

- Nyligen skapade hushåll
- Nyligen ändrade hushåll
- Mina nyligen skapade hushåll
- Mina nyligen ändrade hushåll
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för hushåll.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för hushåll

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för hushåll.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för hushåll om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- Hushåll (på sidan 647)
- Hantera hushåll (på sidan 649)
- Hushållsfält (på sidan 651)

Hantera hushåll

Utför följande uppgifter för att hantera hushåll:

- Skapa profiler för hushåll (på sidan 650)
- Bevaka hushållsmedlemmar (på sidan 650)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Slå samman poster (finns Merging Records på sidan 151)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- Hushåll (på sidan 647)
- Arbeta med hemsidan för hushåll (på sidan 648)
- Hushållsfält (på sidan 651)

Skapa profiler för hushåll

Du kan skapa profiler för hushåll genom att uppdatera informationen i hushållsposterna.

Så här skapar du en profil för ett hushåll:

1. Välj hushållet.
   Instruktioner för hur du väljer hushåll finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan för Hushåll, detalj klickar du på Redigera.
3. På sidan Hushåll, redigera fyller du i informationen. En beskrivning av fälten finns i Hushållsfält (på sidan 651).

Bevaka hushållsmedlemmar

Om du vill bevaka medlemmar för hushåll lägger du till dem som kontakter inom hushållet.

Så här bevakar du hushållsmedlemmar

1. Välj hushållsposten.
   Instruktioner för hur du väljer hushållsposter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för hushåll bläddrar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

Obs! Du vill kanske lägga till avsnittet Kontakter i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).

3 På sidan med kontaktlistor klickar du på sökikonen i fältet Ny kontakt. Då visas fönstret Sök efter kontakt.
4 Välj en kontakt i fönstret Sök efter kontakt.
5 I listrutan Relation på sidan Kontaktlista väljer du relationen till hushållet för kontakten.

Fält	Beskrivning
Ny kontakt	Kontaktnamnet för hushållet. Välj kontakten i fönstret Sök efter kontakt.
Relation	Kontaktens relation till hushållet. Du kan välja bland många fördefinierade relationer, till exempel: Familjeförsörjare, Make/maka, Barn, Ingift, 2:a generation underordnad, Chef osv.
Summera	Markera kryssrutan Summera för att välja en undergrupp av kontakter som du vill summera i hushållets totalsummor (till exempel Totalt substansvärde eller Total inkomst). Ej valda kontakter summeras inte i någon av totalsummorna för hushåll eller för någon relaterad lista, till exempel Affärsmöjligheter, Portföljer, Aktiviteter eller Anteckningar. Summering är som standard ikryssad. **Obs!** Kryssrutan Summera på kontaktdetaljsidan är densamma som kryssrutan Summera på hushållsdetaljsidan, vilket innebär att en ändring på den ena sidan återspeglas på den andra.

6 Klicka på Spara på sidan Kontaktlista.
7 Borra ned i fältet Ny kontakt för att välja en kontakt och välj sedan relationen till hushållet för kontakten i urvalslistan Relation.

Information om hushållsfält finns i Fält för hushåll (finns Hushållsfält på sidan 651).

Obs! Administratören kan anpassa posttypen Hushållskontakt genom att lägga till anpassade fält och även anpassade relaterade informationsfält som har Kontakt eller Hushåll som relaterad posttyp. Administratören kan infoga nya anpassade fält och anpassade relaterade informationsfält i sidlayouten för hushållskontakt. Du kan redigera anpassade fält i sektioner med relaterad information för hushållskontakt, men du kan inte redigera anpassade relaterade informationsfält. Mer information om anpassade fält för relaterad information och hur du skapar dem finns i Om anpassade fält för relaterad information (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230) och Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).

Hushållsfält

På sidan Hushåll, redigera kan du lägga till ett hushåll eller uppdatera detaljer för ett befintligt hushåll. Sidan Hushåll, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för ett hushåll.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten. Många fält på sidorna för hushåll är skrivskyddade då de beräknas från kontaktposter som är länkade till hushållet med fältet Summera förkryssat. Additiva fält, t.ex. Summa tillgångar beräknas utifrån alla kontakter där fältet Summera är markerat i hushållet. Icke additiva fält t.ex. adresser hämtas ofta från hushållets primära kontakt.

Om det inte finns några länkade kontakter till hushållet kan du lägga till kontakter i hushållsposten, se Bevaka hushållsmedlemmar (på sidan 650).

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för hushållet	
Hushållsnamn	Begränsat till 50 tecken.
Primär	Skrivskyddad.
Detaljerad hushållsinformation	
Typ	Standardvärdena är: Familj - barn, Familj - inga barn, Familj - pensionär, Ensamstående, Ensamstående förälder, Familj, Utökad familj, Ogift par, Inga hemmaboende barn, Pensionerad och Övrigt.
Segment	Standardvärdena är: Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig, Egen bostad, Hyresvärd, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.
Senaste aktivitet	Skrivskyddad. Anger datum för den senaste aktivitet som är länkad till hushållet.
Födelsedatum för hushållsansvarig	Skrivskyddad.
Mer information	
Konto	Skrivskyddad.
Kontakt	Skrivskyddad.
Ägare	Hushållspostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Ekonomisk profil för hushåll	
Total inkomst	Total inkomst för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddad.
Totala tillgångar	Summa tillgångar för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddad.

Fält	Beskrivning
Totala utgifter	Totala utgifter för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddad.
Totala skulder	Summa skulder för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddad.
Totalt substansvärde	Totalt substansvärde för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddad.
Riskprofil för investeringen	
Riskprofil	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddad.
Erfarenhetsnivå	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddad.
Investeringshorisont	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddad.
Aktuell investeringsmix	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddad.
Mål	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddad.
Primärt mål	Fylls i med information från den primära kontaktposten för hushållet. Skrivskyddad.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- Hushåll (på sidan 647)
- Arbeta med hemsidan för hushåll (på sidan 648)
- Hantera hushåll (på sidan 649)
- Dela poster (team) (på sidan 145)

Portföljer

Använd sidan Portföljer för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av portföljer. Portföljer kan innehålla valfri information avseende en kontakt som du vill bevaka.

Portföljer kan representera följande:

- **Finansiella konton.** Ett mäklarkonto, ett lån eller ett kreditkort.
- **Försäkringsavtal.** En livförsäkring eller en livränta.

Du kan använda portföljsidorna för att identifiera och skapa profiler för portföljer.

Tips! Du kan använda posttyper och hierarkier för finansiella konton för att bevaka grupper av finansiella konton, som även kallas för portföljer. Mer information om finansiella konton finns i Bevaka överordnade finansiella konton (på sidan 662).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i ditt ansvarsområde kan fliken Portföljer vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för portföljkonto

Hemsidan för portföljkonto är utgångspunkten för hanteringen av portföljkonton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för portföljkonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett portföljkonto

Du kan skapa ett nytt portföljkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade portföljer. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för portföljkonto (finns Portföljkontofält på sidan 657).

Arbeta med listor för portföljkonton

I sektionen Portföljlistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för portföljkonton.

Portföljlista	Filter
Alla konton för portfölj	Alla portföljkonton som du kan visa
Nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen ändrat
Mina nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen skapat
Mina portföljkonton	Alla portföljkonton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Obs! Om posttyperna Fordon och Tillgång är tillgängliga eller inte i listan Portföljkonton bestäms med alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton i företagsprofilen. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).

Visa alla portföljkonton som du nyligen ändrat

I sektionen Mina nyligen visade portföljer visas de portföljkonton som du visade senast.

Lägga till sektioner på din hemsida för portföljkonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för portföljkonto:

- Nyligen skapade portföljer
- Nyligen ändrade portföljer
- Mina nyligen skapade portföljer
- Mina nyligen ändrade portföljer
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för portföljkonton.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för portföljkonton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för portföljkonton.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- Portföljkontofält (på sidan 657)
- Hantera portföljkonton (på sidan 655)

Hantera portföljkonton

Utför följande uppgifter för att hantera portföljkonton:

- Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton (på sidan 656)
- Ange portföljdelkonton (på sidan 656)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte därför i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117) (inklusive referenser)
- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Byta namn på posttyper (på sidan 1347)
- Slå samman poster (finns Merging Records på sidan 151)
- Hantera kalendrar och aktiviteter (på sidan 196)
- Konfigurera grupper (på sidan 1445)
- Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- Arbeta med hemsidan för portföljkonto (på sidan 654)
- Portföljkontofält (på sidan 657)

Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton

Om du vill bevaka nyckelkontakter för portföljkonton lägger du till dem som kontakter och länkar dem till portföljkontoposten.

Så här bevakar du nyckelkontakter för portföljkonton:

1. Välj portföljkontopost.

   Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för portföljkonton rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

   Obs! Du vill kanske lägga till avsnittet Kontakter i din layout. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
3. På sidan Kontaktlista klickar du på ikonen Sökning bredvid kolumnen Namn.
4. I sökfönstret kan du klicka på Nytt om du vill skapa en ny kontaktpost eller välja en befintlig kontakt.
5. På sidan Kontaktlista fyller du i informationen.
6. Spara posten.

Ange portföljdelkonton

Du kan ange portföljkontohierarkier – exempelvis en aktiefond som ingår i en försäkring eller ett mäklarkonto – genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade portföljkontot. Skapa först det överordnade porftföljkontot och välj sedan det kontot som överordnat till det underordnade kontot eller portföljdelkontot.

Portföljer har en en-till-många-relation med portföljdelkonton. Du kan till exempel ha många aktiefonds- eller aktiedelkonton för mäklarportföljkontot.

Så här skapar du ett portföljdelkonto

1. Välj det överordnade portföljkontot.

   Information om hur du väljer portföljkonton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På detaljsidan för portföljkonton bläddrar du ned till sektionen om portföljdelkonton och klickar sedan på Nytt.

   Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Portföljdelkonton i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
3. Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.
4. Spara posten.

Så här anger du det överordnade portföljkontot

1. Välj det underordnade portföljdelkontot.
   Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Portföljkonto, redigera klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnat konto för portfölj.
3. I sökfönstret markerar du det överordnade portföljkontot.
4. Spara posten.

Portföljkontofält

Använd sidan Konto för portfölj, redigera när du vill lägga till ett portföljkonto eller uppdatera information om ett befintligt portföljkonto. På sidan Konto för portfölj, redigera finns en komplett uppsättning fält för ett portföljkonto.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontoinformation	
Kontonummer	Obligatoriskt fält. Begränsat till 100 tecken.
Institution	Sökfält för institutionen som är kopplad till det här portföljkontot.
Produkt	Sökfält för produkten som är kopplad till det här portföljkontot.
Kontotyp	En urvalslista med tillgängliga kontotyper. Standardvärden är: Livräntekontrakt, Gruppförsäkring, 401K, Uttag, Pensionssparkonto, Livförsäkring, Aktiefond, Besparingar och Övrigt.
Primär kontakt	Skrivskyddad.
Konto	Sökfält för kontot som är kopplat till det här portföljkontot.
Intäkt	Intäkt som är kopplad till det här portföljkontot.
Inköpsdatum	Datumet då det finansiella kontot öppnas.
Avbrutet/sålt den	Datumet då kontot avslutas. Om detta är ett enskilt innehav kan det vara datumet då alla aktier säljs.
Status	Portföljkontots status. Standardvärden är: Aktiv, Avvaktande, Offert, Avslutad och Stängd.
Överordnat portföljkonto	Det överordnade portföljkontot för det aktuella portföljkontot.

Fält	Beskrivning
Ägare	Portföljkontopostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Primär grupp	Primärgruppen för portföljägaren. I versioner äldre än version 13 används det här fältet för att definiera gruppers möjlighet att se portföljposter. Nu bör du istället använda gruppfunktionen för det ändamålet. Mer information finns i Konfigurera grupper (på sidan 1445).
Försäkringsinformation	
Riskklass	Definierar risknivån för portföljen. Begränsat till 50 tecken.
Premie	Kostnaden för försäkringen i dina valutaenheter.
Nominellt värde	Det nominella värdet på försäkringen i dina valutaenheter.
Giltighetsdatum	Startdatumet för försäkringen.
Sista giltighetsdatum	Utgångsdatumet för försäkringen.
Investeringsinformation	
Totalt tillgångsvärde	Värdet på alla dina investeringar i dina valutaenheter.
Värderingsdatum	Datumet för värderingen av dina totala tillgångar.
Låneinformation	
Lånebelopp	Värdet på ditt lån i dina valutaenheter.
Årlig ränta i %	Räntesatsen för ditt lån.
Förfallodag	Datumet då lånet förfaller till betalning.
Löptid	Skrivskyddad. Sammanlänkningen av Löptid och Löptidsenhet.

Fält	Beskrivning
Löptid	Tidsperioden under vilken lånet amorteras, normalt uttryckt i månader.
Löptidsenhet	Urvalslistan med möjliga löptidsenheter. Standardvärdena är: Dag, Vecka, Månad och År.
Kreditkortsinformation	
Kreditgräns	Den högsta tillgängliga krediten för kontot.
Årlig ränta i %	Den årliga räntan på avgifter på saldot.

Portföljkontaktsfält

Följande tabell innehåller information om några fält som företagsadministratören kan göra tillgängliga och som du kan visa under den relaterade posten för kontakter för ett portföljkonto.

Fält	Beskrivning
Primärt försäkrad	Den här kryssrutan anger att personen är avsedd försäkringsägare i allmänhet och är den som fyller i och undertecknar försäkringsbegäranden.
Ägare	Den här kryssrutan anger vem som äger egendomarna som försäkras.
Namngiven i försäkring	Den här kryssrutan anger den namngivna person som försäkringsavtalet sluts med och vars intressen skyddas av försäkringen.

Obs! Administratören kan anpassa posttypen Kontaktportfölj genom att lägga till fält och även anpassade relaterade informationsfält som har Kontakt eller Portfölj som relaterad posttyp. Administratören kan infoga nya anpassade fält och anpassade relaterade informationsfält i sidlayouten för kontaktportfölj. Du kan redigera anpassade fält i sektioner med relaterad information för kontaktportfölj, men du kan inte redigera anpassade relaterade informationsfält. Mer information om anpassade fält för relaterad information och hur du skapar dem finns i Om anpassade fält för relaterad information (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230) och Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- Arbeta med hemsidan för portföljkonto (på sidan 654)
- Hantera portföljkonton (på sidan 655)

Finansiella konton

Använd sidorna för finansiella konton när du vill skapa, uppdatera och bevaka någon typ av finansiellt konto. Finansiella konton är vanligtvis konton som avser en kontakt eller verksamhet som ett finansinstitut sköter. Finansiella konton kan även användas för att bevaka alla finansiella konton som tillhör en kontakt eller verksamhet, inklusive konton på andra finansinstitut.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i din behörighet kan fliken Finansiella konton vara exkluderad från din inställning.

Ett *finansiellt konto* är ett register över finansiella transaktioner mellan finansinstitut. Det innehåller finansiella produkter som finansinstituten har ett speciellt förvaltningsansvar för. Finansiella konton ger en struktur som finansinstitut kan använda för att hantera både kontakter och affärsrelationer.

Obs! I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition har *Konto* bytt namn till *Affärskonto.* {6} Affärskonton representerar en juridisk enhet t.ex. en affärsverksamhet, företag eller stiftelse. De tillhandahåller överordnade och underordnade relationer för att stödja avdelningar och andra komplexa juridiska strukturer.

Du använder finansiella konton för att bevaka alla finansiella kontotyper, t.ex. sparkonton, checkkonton, lånekonton, depåkonton, kreditkort, inlösningskonto, investeringar, lån, pension och utbildning.

Med hjälp av finansiella konton kan finansinstitut gå från relationer som centreras på finansiella konton till klient- och hushållscentrerade relationer. Med hjälp av finansiella konton kan finansinstitut gå från relationer som centreras på finansiella konton till klient- och hushållscentrerade relationer. Med hjälp av den här funktionen kan du få tillgång till information på hög nivå om fälten Finansiell kontotyp, Saldo och Gemensam för att ge stöd för klient- och hushållscentrerade relationer, inklusive aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar. Finansiella konton stöder också kontohierarki och underordnade konton. Dessa hierarkier gör det möjligt att gruppera konton i grupper. Du använder gruppering av konton för att gruppera finansiella konton i portföljer. Följande bilder illustrerar några exempel på hierarkier. Figur 1 illustrerar en överordnad och underordnad relation för ett finansiellt konto. Figur 2 illustrerar en relation mellan ett portföljkonto och ett finansiellt konto. Figur 3 visar en relation mellan ett finansiellt konto och ett underordnat konto.

Över- och underordnade relationer för finansiella konton

Relationer mellan portföljkonton och finansiella konton

Relationer mellan finansiella konton och underordnade konton

Du kan använda sidorna för Finansiellt konto för att identifiera och skapa en profil för ett finansiellt konto. Sidorna Finansiellt konto kan även användas för att granska ett finansiellt kontos underordnade konton och annan relaterad information, inklusive:

- Innehavare av finansiellt konto (på sidan 664)
- Innehav på finansiellt konto (på sidan 667)
- Finansiella transaktioner (på sidan 679)
- Finansiella planer (på sidan 670)
- Försäkringar (på sidan 703)

- Affärsmöjligheter (på sidan 309). På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla affärsmöjligheter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Aktiviteter. På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla aktiviteter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Serviceärenden (på sidan 396). På sidorna Finansiella konton kan du visa alla serviceärenden som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Kundämnen (på sidan 242). På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla kundämnen som är relaterade till ett finansiellt konto.

Arbeta med hemsidan för finansiella konton

Hemsidan för finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella konton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella konton. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för finansiellt konto (på sidan 662).

Arbeta med listor för finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella konton.

Finansiellt konto, lista	Filter
Alla finansiella konton	Alla finansiella konton du kan visa
Nyligen ändrade finansiella konton	Alla finansiella konton du nyligen ändrat.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade finansiella konton visas de finansiella konton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på din hemsida för finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella konton.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella konton

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella konton.

2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella konton om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3 Klicka på Spara.

Hantera finansiella konton

Utför följande uppgifter för att hantera finansiella konton:

- Bevaka överordnade finansiella konton (på sidan 662)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- Arbeta med hemsidan för finansiella konton (på sidan 661)
- Fält för finansiellt konto (på sidan 662)

Bevaka överordnade finansiella konton

För att kunna bevaka ett finansiellt kontos överordnade finansiella konto lägger du till det överordnade kontot i fältet Överordnat finansiellt konto för det underordnade finansiella kontot.

Så här bevakar du ett överordnat finansiellt konto:

1 Välj det finansiella kontot.
   Information om hur du väljer finansiella konton finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 På sidan Finansiellt konto, detalj klickar du på Redigera.
3 På redigeringssidan för finansiellt konto väljer du fältet Överordnat finansiellt konto och väljer ett finansiellt konto.

Fält för finansiellt konto

Använd sidan Finansiellt konto, redigera för att lägga till ett finansiellt konto eller uppdatera befintlig finansiell kontoinformation. Sidan Finansiellt konto, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett finansiellt konto.

Tips! Du kan ange hierarkier för finansiella konton, till exempel ett pensionskonto som är underordnat ett portföljkonto, genom att välja Finansiellt konto. Mer information om hur du anger hierarkier finns i Bevaka överordnade finansiella konton (på sidan 662).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Finansiellt konto, profil	
Finansiellt konto, nummer	Det finansiella kontots nummer. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Typ av finansiellt konto	Typ av finansiellt konto, t.ex. Sparkonto, Kreditkonto, Inteckning, Investering, Förmögenhet, Utbildning, Försäkring.
Primärt konto	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är det primära finansiella kontot.
Hemkontor	Hemkontor för det finansiella kontot för finansinstitutet.
Finansiellt konto	Namn för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Öppningsdatum	Datum då det finansiella kontot öppnades på finansinstitutet.
Gemensam	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot utgör ett gemensamt konto. Mer än en kontakt delar ägande av det finansiella kontot.
Undanhållet	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är undanhållet. *Undanhållet* innebär att det här finansiella kontot inte hålls av det här finansinstitutet utan av ett annat finansinstitut.
Saldo	Valutafält som representerar saldo för det finansiella kontot.
Saldo den	Datum och tidpunkt då saldot senast uppdaterades.
Finansiellt konto, information	
Integrerings-id	Integration-id för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Undanhållande institution	Namn på det finansinstitut det finansiella kontot undanhålls på.
Överordnat finansiellt konto	Överordnat finansiellt konto för det här underordnade finansiella kontot.
Integration av finansiellt konto	
Beskrivning	Detaljerad beskrivning av det finansiella kontot.
Externt id	Id för extern källa för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Fält	Beskrivning
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här finansiella kontot senast uppdaterades (från den externa källan).
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Mer information	
Ägare	Den finansiella kontopostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- Arbeta med hemsidan för finansiella konton (på sidan 661)
- Hantera finansiella konton (på sidan 662)

Innehavare av finansiellt konto

Använd sidorna för innehavare av finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka relationen mellan ett finansiellt konto och dess innehavare. En *innehavare av finansiellt konto* är en kontakt som har en relation med det finansiella kontot (vanligtvis den juridiska ägaren till det finansiella kontot).

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehavare av finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehavare av finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Posten för en innehavare av ett finansiellt konto bevakar relationen mellan olika kontakter och finansiella konton och får därigenom information om vilka kontakter som är kopplade till vilka finansiella konton och vilka finansiella konton som är kopplade till vilka kontakter.

Med hjälp av innehavare av finansiellt konto, finansinstitut och användare går det att bevaka relationen mellan kontakter och finansiella konton samt specifika attribut och detaljer om relationen. Innehavaren av ett finansiellt konto bevakar kontaktens relation till ett finansiellt konto, t.ex. juridisk ägare, förmyndare, rådgivare eller förmånstagare.

Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Hemsidan för innehavare av finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehavare av finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för Innehavare av finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en innehavare av ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för innehavare av finansiellt konto (på sidan 666).

Arbeta med listor för innehavare av finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehavare av finansiella konton.

innehavare av finansiellt konto, lista	Filter
Alla innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella kontot tillhör
Alla nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton visas de innehavare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto.

Lägga till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehavare av finansiellt konto.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill ordna sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om innehavare finansiella konton:

- Hantera innehavare av finansiellt konto (på sidan 665)
- Fält för innehavare av finansiellt konto (på sidan 666)

Hantera innehavare av finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)

- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto (på sidan 664)
- Fält för innehavare av finansiellt konto (på sidan 666)

Fält för innehavare av finansiellt konto

Använd sidan Innehavare av finansiellt konto, redigera för att lägga till en innehavare för ett finansiellt konto eller uppdatera information för en befintlig kontoinnehavare. Sidan Kontoinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en innehavare av ett finansiellt konto.

Tips! Du kan också redigera information om innehavare av det finansiella kontot på sidan Innehavare av finansiellt konto och sidan Information om innehavare av finansiellt konto. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Innehavare av finansiellt konto, profil	
Namn på innehavare av finansiellt konto	Namn på innehavaren av det finansiella kontot (vanligtvis en kontakt). Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som innehavaren är associerad till.
Roll	Rollen för innehavaren av det finansiella kontot. En innehavare av ett finansiellt konto kan ha mer än en roll. Rollerna kan t.ex. vara: Förmyndare, Ägare, Advokat och Påverkare.
Primär kontakt	Anger om innehavaren av det finansiella kontot är primär kontakt för det finansiella kontot.
Anmäld	Datum då innehavaren av det finansiella kontot först associerades med det kontot. Detta kan skilja sig från öppningsdatumet för det finansiella kontot. Till exempel kan en förmyndare har tilldelats (eller ges ansvar för) ett finansiellt konto, efter datumet då kontot öppnades.
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Fält	Beskrivning
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av det finansiella kontot, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här innehavaren av finansiellt konto senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto (på sidan 664)

Innehav på finansiellt konto

Använd sidorna för innehav på finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella produkter som finns på ett specifikt finansiellt konto. innehav på finansiellt konto brukar vara totalsumman av alla finansiella kontotransaktioner för en enskild finansiell produkt för ett finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto är vanligtvis summan av alla transaktioner på ett finansiellt konto som rör en specifik finansiell produkt för ett finansiellt konto.

Under Innehav på finansiellt konto kan du visa vilka finansiella produkter som finns under respektive finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto kan användas för att bevaka alla typer av finansiella produkter, till exempel:

- Fysiska tillgångar (exempelvis hus, konst eller bilar)
- Finansiella instrument (exempelvis obligationer, aktier eller fonder)
- Finansiella tjänster och lån (exempelvis bostadslån och krediter)
- Alla andra typer av instrument som definierats av dig inom finansiella produkter

Om du använder Innehav på finansiellt konto kan finansinstitut tillhandahålla sammanställningar av kunders finansiella konton från deras administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer som baseras på klienter eller hushåll. Detaljerad information om innehav på finansiellt konto är tillgänglig i Oracle CRM On Demand när du hanterar en relation med en klient, till exempel kvantiteter, priser, prestationer och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum).

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehavare av finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehavare av finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto

Hemsidan för innehav på finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehav på finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för Innehav på finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa innehav på finansiellt konto

Du kan skapa ett innehav på ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för innehav på finansiellt konto (på sidan 669).

Arbeta med listor för innehav på finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehav på finansiella konton.

Lista över innehav på finansiellt konto	Filter
Alla innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella innehavet tillhör
Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton visas de innehav som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehav på finansiellt konto.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehav på finansiellt konto.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för innehav på finansiellt konto om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera innehav på finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information:

Fält för innehav på finansiellt konto (på sidan 669)

Fält för innehav på finansiellt konto

Använd sidan Innehav på finansiellt konto, redigera för att lägga till innehav för ett finansiellt konto eller uppdatera information för ett befintligt innehav. Sidan Kontoinnehav, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett innehav för ett finansiellt konto.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Innehav på finansiellt konto, profil	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som associeras med innehavet för det finansiella kontot.
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som associeras med innehavet för det finansiella kontot.
Namn på innehav på finansiellt konto	Det unika namnet för innehavet på det finansiella kontot.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för innehavet för den här finansiella produkter och det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpspris	Inköpspris för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpsdatum	Datum när innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot köptes in. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för innehaven (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Resultat	Vinst eller förlust i procent för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Integration av innehav på finansiellt konto	
Integrerings-id	Integrations-id för extern information om innehavet för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehaven för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.

Fält	Beskrivning
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här innehavet på det här finansiella kontot senast uppdaterades (från en extern källa).

Finansiella planer

Använd sidorna för finansiella planer när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella planer för ett finansiellt konto. *Finansiella planer* är vanligtvis planer som avser en kontakt eller verksamhet, för en eller flera finansiella konton, som ett finansinstitut sköter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella kontoplaner i din behörighet kan fliken Finansiell plan vara exkluderad från din inställning.

En finansiell plan möjliggör finansiell planering på hög nivå eftersom den innehåller uppgifter som status, steg i planen samt godkännanden. Den finansiella planen innehåller också kopplingar till de administrativa applikationerna. Batchflöden och uppdateringar från webbtjänster används ofta för att integrera administrativ information i Oracle CRM On Demand.

Med hjälp av finansiella planer kan finansinstitut integrera hanteringen av kundrelationer i den finansiella planeringen, arbetsflödena och leveranserna genom hela planeringslivscykeln. Den här funktionen hjälper dig att bevaka aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kundämnen för en finansiell plan i syfte att möjliggöra klient- och hushållscentrerad finansiell planering.

Använd sidorna för Finansiell plan för att identifiera och profilera en finansiell plan. Dessa sidor kan även användas för att granska en finansiell plans delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Affärsmöjlighet.** Mer information finns i Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 309).
- **Aktivitet.** Mer information finns i Aktivitetsfält (på sidan 229).
- **Serviceärende.** Mer information finns i Hantera serviceärenden (på sidan 395).
- **Kundämne.** Mer information finns i Kundämnen (på sidan 242).

Arbeta med hemsidan för finansiell plan

Hemsidan för finansiell plan är utgångspunkten för hanteringen av finansiella planer.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiell plan. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa finansiella planer

Du kan skapa en finansiell plan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella planer. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för finansiella planer (på sidan 672).

Arbeta med listor för finansiella planer

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella planer.

Finansiella planer, lista	Filter
Alla finansiella planer	Alla finansiella planer du kan visa, oavsett vem den finansiella planen tillhör

Finansiella planer, lista	Filter
Nyligen ändrade finansiella planer	Alla finansiella planer med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella planer

I sektionen Nyligen ändrade finansiella planer visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiell plan

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella planer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella planer.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiell plan.

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella planer.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella planer om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella planer

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för finansiell plan (på sidan 670)
- Fält för finansiella planer (på sidan 672)

Fält för finansiella planer

Använd sidan Finansiell plan, redigera för att lägga till en finansiell plan eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell plan. Sidan Finansiell plan, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell plan.

Tips! Du kan också redigera finansiella planer på sidan Finansiell plan, lista och Finansiell plan, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Finansiell plan.

Fält	Beskrivning
Finansiell plan, profil	
Finansiell plan	Namnet på den finansiella planen.
Typ	Den finansiella plantypen. Detta kan till exempel vara: pension, portfölj, förmögenhet eller utbildning.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som planen associeras med.
Status	Status för finansiell plan. Detta kan till exempel vara: Pågående, Aktiv, Godkänd, Under chefs granskning eller Under kunds granskning.
Skickad till kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har skickats till kontakten.
Godkänd av kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har godkänts av kontakten.
Finansiell plan, översikt	
Extern källa	Källan för extern information om den finansiella planen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn eller integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella planen senast uppdaterades (från den externa källan).
Integrerings-id	Integrations-id för den här finansiella planen.
Beskrivning	Den detaljerade beskrivningen för den finansiella planen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Mer information	

Fält	Beskrivning
Ägare	Ägaren av posten för finansiell plan. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell plan:

- Arbeta med hemsidan för finansiell plan (på sidan 670)
- Hantera finansiella planer (på sidan 671)

Finansiella produkter

Använd sidorna för finansiella produkter för att skapa, uppdatera och bevaka alla sorters finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella produkter i din behörighet kan fliken Finansiella produkter vara exkluderad från din inställning.

En *finansiell produkt* i Oracle CRM On Demand kan vara en fysisk vara eller tjänst som ett finansinstitut erbjuder sina kunder, alternativt en gruppering av finansiella produkter, men kan även avse vilken finansiell produkt som helst från vilket finansinstitut som helst.

Finansiella produkter kan användas för att bevaka finansiella produkttyper, till exempel lån, direktinsättningar (check- och sparkonton), insättningar med marknadsränta (eller penningmarknadskonton), bundet sparande (eller depåkonton) osv. Finansiella produkter kan även vara aktier, derivat, separata konton och hedgefonder eller andra typer av fonder.

Med hjälp av posterna för finansiella produkter kan finansinstituten visa uppgifter om finansiella produkter, bland annat produktdetaljer på hög nivå, webbadresslänkar till webbplatser för finansiella produkter eller kataloger. Med den här funktionen får du tillgång till de senaste detaljerna om finansiella produkter samt relaterad information om aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar för dina kunder.

Posttypen Finansiell produkt stöder också hierarkier för finansiella produkter. Med hjälp av dessa hierarkier kan finansiella produkter grupperas i grupper, exempelvis paketerbjudanden, aktiefonder eller andra nödvändiga multihierarkier eller multigrupperingar.

På följande bilder visas exempel på finansiella produkthierarkier:

Figur 4 visar ett exempel på en aktiefondhierarki.

Exempel på aktiefondhierarki

Figur 5 visar ett exempel på en försäkringshierarki.

Exempel på försäkringshierarki

Arbeta med hemsidan för finansiella produkter

Hemsidan för finansiella produkter är utgångspunkten för hanteringen av finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella produkter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en post för finansiell produkt

Du kan skapa en post för en finansiell produkt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för finansiella produkter (på sidan 677).

Tips! Du kan ange hierarkier för finansiella produkter, till exempel en aktie som ingår i en aktiefond, genom att välja fältet Överordnade finansiella produkter. Mer information om hierarkier för finansiella produkter finns i Bevaka överordnade finansiella produkter (på sidan 677).

Arbeta med listor för finansiella produkter

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella produkter.

Finansiell produkt, lista	Filter
Alla finansiella produkter	Alla finansiella produkter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade finansiella produkter	Alla finansiella produkter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella produkter

I sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter visas de produkter som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella produkter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella produkter.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella produkter.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella produkter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella produkter

Utför följande uppgift för att hantera finansiella produkter:

- Bevaka överordnade finansiella produkter (på sidan 677)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell produkter:

- Arbeta med hemsidan för finansiell plan (på sidan 670)
- Fält för finansiella produkter (på sidan 677)

Bevaka överordnade finansiella produkter

Om du vill bevaka en finansiell produkts överordnade finansiella produkt lägger du till den överordnade produkten i fältet Överordnade finansiella produkter för den underordnade finansiella produkten.

Så här bevakar du en överordnad finansiell produkt:

1. Välj den finansiella produkten.
   Mer information om hur du väljer finansiella produkter finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. På sidan Finansiell produkt, detalj klickar du på Redigera.
3. På redigeringssidan för den finansiella produkten markerar du fältet Överordnade finansiella produkter och väljer en finansiell produkt.

Fält för finansiella produkter

Använd sidan Finansiell produkt, redigera för att lägga till en finansiell produkt eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell produkt. Sidan Finansiell produkt, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell produkt.

Tips! Du kan också redigera information om finansiella produkter på sidan Finansiell produkt, lista och Finansiell produkt, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för finansiella produkter.

Fält	Beskrivning
Finansiell produkt, profil	
Finansiell produkt	Gemensamt namn för den finansiella produkten. Detta kan t.ex. vara Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage och så vidare.
Kategori	Kategori av finansiella produkter. (Rekommenderad hierarki är som följer: typ, kategori, klass, underklass, finansiell produkt, underordnad finansiell produkt, fler underordnade finansiella produkter, vid behov.)
Typ	Typ av finansiell produkt. Exempel: Tillväxtfond, Säker fond.
Klass	Finansiell produktklass. Exempel: Aktier, Obligationer.
Underklass	Finansiell produktklass. Exempel: Teknik, Olja och gas.
Överordnad finansiell produkt	Överordnade finansiella produkter för den här produkten.

Fält	Beskrivning
Id för finansiell produkt	Id för den finansiella produkten, används för att identifiera en finansiell produkt i den finansiella produkthubben eller motsvarande enhet.
Id för MDM-produkthubb	Id för den finansiella produkten som branschen eller det externa företaget använder för att identifiera en finansiell produkt i en extern MDM-hubb för finansiella produkter.
Aktuellt pris	Pris för den finansiella produkten. Priset kan komma från en extern källa, t.ex. marknadspris, eller internt, från en prislista.
Priskälla	Källa för prisinformationen för den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Aktuellt pris senast uppdaterat	Datum och tid när priset för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från priskällan).
Produktkatalog	
Produkt-URL	Webbadress för katalogen för den här finansiella produkten. Det är vanligtvis en extern finansiell produkt och webbadress.
Produktöversikt	Översikt eller introduktion till den finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Produktkatalog	Webbadress för en finansiell produktkatalog som innehåller den här finansiella produkten. Webbadressen är vanligtvis en intern finansiell produkt och URL.
Översikt över finansiell produkt	
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av den här finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källa för extern information om den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella produkter:

- Finansiella produkter (på sidan 673)
- Arbeta med hemsidan för finansiella produkter (på sidan 675)
- Hantera finansiella produkter (på sidan 676)

Finansiella transaktioner

Använd sidorna för finansiella transaktioner när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av finansiella transaktioner för ett specifikt finansiellt konto. *Finansiella transaktioner* är enskilda transaktioner på ett finansiellt konto för alla finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella transaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken Finansiella transaktioner vara borttagen från din konfiguration.

Med finansiella transaktionsposter kan du fastställa vilka finansiella konton som innehåller transaktioner i förhållande till alla finansiella produkter. Den här informationen ger en fullständig bild av de finansiella transaktionerna per finansiellt konto. Du kan använda finansiella transaktionsposter för att bevaka alla typer av finansiella produkttransaktioner, till exempel inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen, insättningar, uttag eller andra instrument som definierats av dig som finansiell produkt.

Genom att använda finansiella transaktioner går det att ta fram sammanställningar från kundernas administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer som baseras på klienter eller hushåll. Detaljerad information om finansiella transaktioner som kvantiteter, priser och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum) är tillgängliga i Oracle CRM On Demand när du hanterar relationen med klienten.

Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner

Hemsidan för finansiella transaktioner är utgångspunkten för hanteringen av finansiella transaktioner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella transaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en finansiell transaktion

Du kan skapa en finansiell transaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella transaktioner. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för finansiella transaktioner (på sidan 680).

Arbeta med listor över finansiella transaktioner

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella transaktioner.

Finansiell transaktion, lista	Filter
Alla finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner du kan visa, oavsett vem den finansiella transaktionen tillhör
Nyligen ändrade finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella transaktioner

I sektionen för nyligen ändrade finansiella transaktioner visas de finansiella transaktioner som ändrades senast, sorterade efter ändringsdatum.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella transaktioner, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella transaktioner.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på sidan klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella transaktioner.
3. Klicka på Spara.

Hantera finansiella transaktioner

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för finansiella transaktioner

Använd sidan Finansiell transaktion, redigera för att lägga till en finansiell transaktion eller uppdatera befintlig finansiell transaktion. Sidan Finansiell transaktion, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell transaktion.

Tips! Du kan också redigera information om finansiella transaktioner på sidan Finansiell transaktion, lista och Finansiell transaktion, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Finansiell transaktion, profil	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som den finansiella transaktionen är associerad till.

Fält	Beskrivning
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som den finansiella transaktionen är associerad till.
Transaktionstyp	Typen av finansiell transaktion. Exempel är: inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Transaktions-id	Id för den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Transaktionsperiod	Period för den finansiella transaktionen. T.ex.: försäljning av produkter med högt pris för datum, månad och kvartal.
Transaktionspris	Pris för den finansiella produkten för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Datum/tid för transaktion	Datum och tid för den finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för den finansiella transaktionen (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Integration av finansiell transaktion	
Transaktionskälla	Källan som ditt finansinstitut använder för att identifiera en finansiell transaktion i de administrativa applikationerna.
Integrerings-id	Integration-id för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Externt id	Id för extern källa för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av den finansiella transaktionen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella transaktionen senast uppdaterades (från den externa källan).

11 Försäkring

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för försäkringsinformation:

- Skadeståndskrav (på sidan 686). Använd de här sidorna när du vill hantera information om skadeståndskrav.
- Försäkringsskydd (på sidan 692). Använd de här sidorna när du vill hantera den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring.
- Skador (på sidan 695). Använd de här sidorna för att hantera information om skador på en kontakts försäkrade egendom.
- Försäkringsegendomar (på sidan 698). Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkrad egendom.
- Inblandade parter (på sidan 700). Använd de här sidorna när du vill hantera information om kontakterna som är inblandade i skadeståndskraven.
- Försäkringar (på sidan 703). Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringar.
- Försäkringsinnehavare (på sidan 707). Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringsinnehavare.
- Mäklarprofil (på sidan 710). Använd de här sidorna när du vill hantera information om mäklare.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hantera försäkring

Använd följande processer för att hantera försäkringar:

- Kanalplanering (på sidan 683)
- Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav (på sidan 684)
- Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer (på sidan 684)
- Hantera agent-/mäklarrelationer (på sidan 684)
- Planera försäljning och budget (på sidan 684)
- Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model (finns Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model på sidan 685)
- Hantera serviceärenden (på sidan 685)
-

Obs! Vissa av processerna utförs i Oracle CRM On Demand, och andra utförs utanför Oracle CRM On Demand.

Kanalplanering

I kanalplaneringen ingår att utveckla en strategi och planeringsaktiviteter som utförs av en kanalchef för de kanaler som är hans eller hennes ansvar.

Så här utför du en kanalplanering:

1. Skapa en affärsplan. Se Affärsplanering (på sidan 373).

2 Skapa mål för en affärsplan. Se Målsättningar (på sidan 381).
3 Hantera plankonton. Se Plankonton (på sidan 386).
4 Hantera plankontakter. Se Plankontakter (på sidan 389).
5 Hantera planer för affärsmöjligheter. Se Plan, affärsmöjligheter (på sidan 392).

Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav

I ett första förlustmeddelande ingår att skapa rapporter om kunders skadeståndskrav som innehåller information om kravet och fordringsägaren. Rapporten innehåller försäkringsverifieringen, som callcenteragenten tillhandahåller. Callcenteragenten validerar informationen om försäkringen och dess omfattning.

Utför följande uppgifter för att skapa ett första förlustmeddelande för skadeståndskrav:

1 Validera den information om försäkringen och dess omfattning som fordringsägaren tillhandahåller. Se Försäkringar (på sidan 703).
2 Skapa posten för skadeståndskrav. Se Skadeståndskrav (på sidan 686).
3 Ange information om det första förlustmeddelandet. Se Skadeståndskrav (på sidan 686).

Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer

När du skapar agent-/mäklarrelationer kan du bland annat planera och genomföra marknadsföringskampanjer som riktar sig mot potentiella agenter, och skapa nya agenter.

Utför följande uppgifter för att rekrytera nya agenter och skapa agent-/mäklarrelationer:

1 Skapa en kampanjpost. Se Skapa poster (på sidan 50) och Kampanjfält (på sidan 241).
2 Associera potentiella agenter med en kampanj. Se Välja ut kontakter för kampanjer (på sidan 239).
3 Genomför marknadsföringskampanjen. Se Hantera kampanjer (finns Hantera kampanjer. på sidan 235).
4 Hantera ansökningar från agenter och godkänn nya agenter.
5 Ställ in de nya godkända agenterna. Se Skapa poster (på sidan 50) och Partnerfält (på sidan 423).

Hantera agent-/mäklarrelationer

När du hanterar agent-/mäklarrelationer ska du bland annat kommunicera med agenter och övervaka agent-/mäklarrelationer, uppdatera information om agentdemografi, övervaka behörigheter och boka underhåll.

Utför följande uppgifter för att hantera agent-/mäklarrelationer:

1 Uppdatera information om agenter och byråer. Se Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).
2 Övervaka behörigheter för agenter och byråer. Se Hantera partnerkonton (på sidan 421).
3 Hantera affärsplanen. Se Hantera affärsplaner (på sidan 378).
4 Övervaka affärsmöjligheter och serviceärenden från agenter och byråer. Se Hantera affärsmöjligheter (på sidan 313) och Hantera serviceärenden (på sidan 398).

Planera försäljning och budget

I försäljningsplaneringen för försäkringar ingår säljplanering för år, kvartal eller andra perioder. Här ingår även hantering av försäljningsplaner, till exempel att hantera säljbudget, säljprognoser och distrikt.

Utför följande uppgifter för att planera försäljning och budget:

1 Utför säljplaneringen för året, kvartalet eller en annan period. Se Affärsplanering (på sidan 373).
2 Hantera säljbudget och kvot. Se Prognoser (på sidan 330).
3 Hantera säljprognosen. Se Prognoser (på sidan 330).
4 Hantera distrikten. Se Distrikthantering (på sidan 1467).

Hantera serviceärenden

Att hantera serviceärenden handlar bland annat om att hantera allmänna frågor och att lösa serviceärenden från början till slut. Det innebär också att du utvärderar serviceproblem och prioriterar ärenden.

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

1. Skapa serviceärendet. Se Serviceärenden (på sidan 396).
2. Tilldela eller trappa upp ett serviceärende. Se Tilldela serviceärenden (på sidan 399) eller Trappa upp serviceärenden (på sidan 400).
3. Arbeta med lösningar på ett serviceärende. Se Lägga till lösningar i serviceärenden (på sidan 400).
4. Stäng det lösts serviceärendet. Se Avsluta lösta serviceärenden (på sidan 400).

Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du använda arbetsflödesregler för att ange att en eller flera åtgärder måste utföras automatiskt varje gång en angiven händelse inträffar. Du kan konfigurera så många arbetsflödesregler som du vill när du implementerar affärsprocesserna.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand är ett ramverk där arbetsflödesregler används för att automatisera skapandet av aktiviteter. Med hjälp av modellen kan försäkringshandläggare eller ekonomiska rådgivare göra en uppföljning av sina kundämnen och regelbundet hålla kontakten med sina kunder.

Följande termer används i Producer Success Model:

- **Producent.** En *producent* är en försäkringshandläggare eller en ekonomisk rådgivare.
- **Klient.** En *klient* är en kontakt som ditt företag har en långvarig relation med, så att du kan övervaka förändringar i klientens situation och identifiera affärsmöjligheter till korsförsäljning av ytterligare produkter till klienten. Klienter vill också ofta ha råd om vilka produkter som passar deras behov.

I Producer Success Model används arbetsflödesregler för att göra följande:

- Skapa en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag varje gång en kundämnespost skapas.
- Skapa en uppföljningsuppgift när en producent uppdaterar värdet i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj efter ett samtal med ett kundämne eller en kund.

Samtalstyperna som producenterna har med kundämnena eller kunderna är följande:

- **Hänvisningssamtal.** Samtal som producenterna måste ringa för att följa upp kundämnen.
- **Födelsedagssamtal.** Samtal som producenterna ringer när de befintliga kundämnena eller kunderna har födelsedag.
- **Granskningssamtal.** Samtal som producenterna har med kundämnena eller kunderna när det har gått 6 månader sedan det senaste samtalet med kundämnet.

En producent kan fånga resultatet för de här samtalen i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj. Värdena för fältet Resultat av samtal är följande:

- **Inget svar.** Kundämnet kan inte nås.
- **Håll kontakten.** Kundämnet eller kontakten är inte intresserad, men kundämnet vill att producenten håller kontakten.
- **Inaktivt arkiv.** Kundämnet är inte intresserad och vill inte bli kontaktad igen.
- **Möte**. Kundämnet eller kunden är redo för ett möte.

Beroende på hur resultatet av samtalen ser ut skapar arbetsflödet olika uppföljningsuppgifter. Om resultatet av samtalet till exempel är Inget svar skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa samma kundämne eller kund nästa dag. Om resultatet av samtalet är Håll kontakten skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa kundämnet eller kunden 6 månader från och med nu eller en vecka före födelsedagen, beroende på vilken som inträffar först.

Obs! Arbetsflödesregler och -åtgärder måste konfigureras med Producer Success Model. Mer information finns i konfigurationsdokumentationen för Oracle On Demand Financial Services Edition.

Utför följande aktiviteter om du vill konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model:

1. Skapa en ny kundämnespost för hänvisningen.

   En arbetsflödesregel skapar automatiskt en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag.
2. På sidan Aktivitetslista kan du visa den dagliga samtalslistan över hänvisningssamtalen och även ringa kundämnet. Se Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 203).
3. Registrera informationen om resultatet av samtalet i fältet Resultat av samtal.

   Beroende på hur resultatet av samtalet ser ut skapar arbetsflödet en uppföljningsuppgift.
4. Schemalägg en bokning om att träffa kundämnet. Se Schemalägga bokningar med andra (på sidan 219).
5. Träffa det kvalificerade kundämnet och samla in mer information.
6. Uppgradera kundämnet till ett prospekt genom att välja Prospekt i urvalslistan Kundämnestyp. Se Kundämnesfält (finns Fält för kundämnen på sidan 259).
7. Erbjud produkter som uppfyller prospektets behov och skapa en affärsmöjlighet om kunden är intresserad. Se Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter (på sidan 311).
8. Utför en avslutande intervju och sälj produkterna.
9. När kunden köper produkten uppgraderar du kontakten till en kund genom att välja Kund i urvalslistan Kontakttyp.
10. På sidan med kontaktdetaljer anger du 1-2 gånger/år i fältet Samtalsfrekvens. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541).

Skadeståndskrav

Använd sidan Skadeståndskrav för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av skadeståndskrav. Skadeståndskrav är vanligtvis krav från en kontakt eller ett företag som ett försäkringsföretag administrerar.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeståndsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skadeståndskrav vara borttagen från din konfiguration.

Ett *skadeståndskrav* är ett formellt, skriftligt krav till ett försäkringsbolag på ersättning för förlust av, eller skada på, ett försäkrat objekt.

Insikt i en kunds skadeståndshistoria, bl.a. den aktuella statusen för skadeståndskravet, kan hjälpa sälj- och servicepersonal att få större kunskaper om denna viktiga del av relationen mellan försäkringsbolag och kund. Försäkringsbolag kan även använda sidorna om skadeståndskrav för att på ett snabbt och effektivt sätt spara viktig information om det första förlustmeddelandet och slussa skadeståndskravet vidare till rätt person.

Posttypen Skadeståndskrav stöder alla typer av första förlustkravsmeddelande, till exempel fordons-, sak och generella ansvarsförsäkringar osv. Ett skadeståndskrav kan ha överordnade krav, och det finns stöd för alla typer av kravstrukturer och -hierarkier. Exempelvis kan skadeståndskraven ordnas i grupper.

Du kan använda detaljsidan för krav för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om ett skadeståndskrav. Detaljsidan för krav kan även användas för att granska underordnade krav i ett skadeståndskrav samt annan relaterad information, till exempel:

- Inblandade parter (på sidan 700)
- Skador (på sidan 695)
- Aktiviteter

  En aktivitet kan vara kopplad till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla aktiviteter som är kopplade till ett skadeståndskrav.
- Serviceärenden

Ett serviceärende kan vara kopplat till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla serviceärenden som är kopplade till ett skadeståndskrav.

Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav

Hemsidan för skadeståndskrav är utgångspunkten för hantering av skadestånd. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för skadeståndskrav. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett krav

Du kan skapa ett krav genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för skadeståndskrav (på sidan 688).

Arbeta med kravlistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för krav.

Skadeståndskrav, lista	Filter
Alla skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav du kan visa, oavsett vem skadeståndskravet tillhör
Nyligen ändrade skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav

I sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav visas de skadeståndskrav som har ändrats senast, sorterade efter ändringsdatum. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista. I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav.

Lägga till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för krav, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skadeståndskrav

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för skadeståndskrav.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för skadeståndskrav.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- Fält för skadeståndskrav (på sidan 688)
- Hantera krav (på sidan 688)

Hantera krav

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Bevaka överordnade skadeståndskrav (på sidan 688)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på flera sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav (på sidan 687)
- Fält för skadeståndskrav (på sidan 688)

Bevaka överordnade skadeståndskrav

Om du vill tillåta bevakning av ett överordnat skadeståndskrav lägger du till det överordnade skadeståndskravet i fältet för överordnade krav för det underordnade skadeståndskravet.

Så här bevakar du ett överordnat skadeståndskrav

1. Välj skadeståndskravet.
   Information om hur du väljer ett skadeståndskrav finns i Hitta poster (på sidan 74).
2. Klicka på Redigera på sidan Kravdetalj.
3. Välj fältet för överordnat skadeståndskrav på redigeringssidan för skadeståndskrav och välj ett krav.

Fält för skadeståndskrav

På redigeringssidan för skadeståndskrav kan du lägga till ett nytt skadeståndskrav eller uppdatera information om ett befintligt krav. På den här sidan visas alla fält som finns för ett skadeståndskrav.

Tips! Du kan också redigera ett skadeståndskrav på sidan Krav, lista och på sidan Kravdetalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Skadeståndsprofil	

Fält	Beskrivning
Kravnr	Identifieringen av ett skadeståndskrav.
Verksamhetsområde	Det aktuella försäkringsområdet, till exempel fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Förlustkod	Koden för en särskild förlust. Ett försäkringsbolag kan exempelvis ange 100 för en trafikskada, 200 för stöld, och så vidare.
Förlusttyp	Typen av förlust, som är kopplad till förlustkoden. Exempel på typer är trafikskada, stöld och så vidare.
Rapportdatum	Det datum när den försäkrade personen lämnade sitt skadeståndskrav för olyckan.
Datum och tid för förlusten	Olycksdatumet eller det datum när förlusten skedde.
Valuta	Valutan som används till skadeståndskravet.
Stängningsdatum	Det datum när skadeståndsärendet avslutades.
Händelsenummer	Det nummer som identifierar en händelse. Försäkringsbolagen kategoriserar vanligtvis katastrofhändelser. Några exempel på händelsenummer kan vara 1002 för stormen Gudrun och 1003 för stormen Per.
Status	Status på skadeståndskravet, exempelvis förlustrapport, öppen, granskad och avslutad.
Detaljer om skadestånd	
Typ av förlust	Typen av förlust, till exempel brand, stöld, personskada, storm, översvämning, hagel eller annat.
Förlustkategori	Den förlustkategori som de flesta försäkringsbolag använder för att kategorisera förlusten. Några exempel: A. bostad, B. andra strukturer, C. lös egendom, D. mist förmåga.
Plats för förlusten	Platsen där förlusten har skett, till exempel i ett parkeringsgarage eller i ett butikscentrum.
Storlek på förlust	Det belopp som kunden har förlorat. Om förlustbeloppet överskrider det försäkrade beloppet måste kunden eventuellt själv stå för skillnaden.
Skuldkälla	Orsaken till skadeståndskravet. Några exempel: skadad personal, skada på anställds egendom, skadad privatperson, skada på privatpersons egendom, halkskada, fordonsskada.

Fält	Beskrivning
Storlek på skuld	Det belopp som måste betalas ut vid förlustskada.
Relation till den försäkrade	Den relation som den skadade har till den försäkrade. Några exempel: arbetsgivare, handledare eller kollega.
Skadeplats	Den plats där skadan har inträffat.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadan	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skada.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadeståndskravet	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skadeståndsanspråk.
Antal skadade personer	Det antal personer som skadades i olyckan. Några av dessa kan vara anställda och andra kanske inte är det.
Antal skadade anställda	Antal anställda som skadats i olyckan.
Kroppsdel som skadats	Den del av kroppen som skadats, till exempel handen, benet eller nacken.
Typ av skada	Skadetypen, till exempel brännskada, fraktur, stukning, belastningsskada.
Kod på medicinsk skada	Koden för en viss medicinsk skada, exempelvis IDC-9 eller IDC-10.
Arbetsförmåga	Anger om den anställde fortfarande kan arbeta till följd av skadan.
Personalklass	Personalklassen, exempelvis sekreterare eller chef.
Skadad under arbetstid?	Anger om skadan har inträffat under arbetstid eller inte.
Sjukhusets namn	Namnet på det sjukhus som har behandlat skadan.
Tidpunkt för död	Den tidpunkt när den skadade personen avled.
Polis-/ dödsfallutredares rapportnummer	Numret på den rapport från polisen eller dödsfallsutredaren som avser skadeståndskravet.
Skadeståndsintegration	

Fält	Beskrivning
Id för externt system	Bevakar id för extern källa med information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan till extern information om skadeståndskravet, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Bevakar datumet och tidpunkten när de externa uppgifterna om skadeståndskravet senast uppdaterades. Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
Skadeståndspolicy	
Försäkring	Den försäkring som är kopplad till skadeståndskravet.
Rapporterad av	Benämningen på den person som har rapporterat olyckan. Det kan till exempel vara: namngiven försäkrad, förare i försäkrat fordon och handläggare.
Rapportörens kontaktinformation	Kontaktuppgifter till den person som har rapporterat olyckan.
Villkor	Förhållandena när olyckan inträffade, till exempel väderförhållandena. Ett exempel kan vara *Det regnade den dagen.*
Skyldig	Identifierar vem som är skyldig. Det kan exempelvis vara försäkrad förare eller annan förare.
Polis/brandkår	Den polis- eller brandstation där rapporten skrevs.
Rapportnr	Det rapportnummer som avser olyckan.
Kommentarer	En detaljerad beskrivning av skadeståndsanspråket.
Beskrivning av förlusten	En beskrivning av förlusten, till exempel att bilen blev påkörd av en lastbil.
Affärskonto	Det affärskonto som är kopplat till skadeståndskravet.
Adress	Den adress där skadeståndskravet uppstod. Adressen kan skilja sig från andra adresser i Oracle CRM On Demand och är inte kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Den här adressen är obligatorisk att ange och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Ort	Den ort där skadeståndskravet uppstod. Orten kan skilja sig från andra orter i Oracle CRM On Demand och behöver inte vara kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Ortnamnet är obligatoriskt och endast relevant för det här skadeståndskravet.

Fält	Beskrivning
Delstat	Den delstat (i sådana jurisdiktioner där delstater tillämpas, t.ex. USA) eller provins (i sådana jurisdiktioner där provinser tillämpas, t.ex. Kanada) där skadeståndskravet uppstod. Det kan till exempel vara CA för Kalifornien eller ON för Ontario.
Postnummer	Det postnummer där olyckan har inträffat.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav (på sidan 687)
- Hantera krav (på sidan 688)

Försäkringsskydd

Använd sidorna för försäkringsskydd för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsskydd. Försäkringsskydd är den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring för en kontakt.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsskydd i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsskydd vara borttagen från din konfiguration.

Försäkringsskyddet är de monetära gränser och risker som en försäkring täcker. Om du vill bevaka skyddet för olika försäkringar lägger du till de områden som täcks av respektive försäkring. Funktionen kan användas för att bevaka alla typer av försäkringsskydd, såsom trafikskador, personskador och brand. Du kan använda dessa sidor för att identifiera och skapa profiler genom att registrera information om till exempel typen av försäkringsskydd, enskilda gränsvärden, total gräns och avdragsgilla värden.

Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd

Hemsidan för försäkringsskydd är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsskyddsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsskydd. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringsskyddspost

Du kan skapa en försäkringsskyddspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för försäkringsskydd (finns Försäkringsskyddsfält på sidan 694).

Arbeta med listor med försäkringsskydd

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringsskydd.

Försäkringsskydd, lista	Filter
Alla försäkringsskydd	Alla försäkringsskydd du kan visa, oavsett vem försäkringsskydd tillhör

Försäkringsskydd, lista	Filter
Nyligen ändrade försäkringsskydd	Alla täckningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringsskydd

I sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd visas de försäkringsskydd som visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsskydd, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsskydd.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för försäkringsskydd om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- Försäkringsskyddsfält (på sidan 694)
- Hantera försäkringsskydd (på sidan 693)

Hantera försäkringsskydd

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på flera sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd (på sidan 692)
- Försäkringsskyddsfält (på sidan 694)

Försäkringsskyddsfält

Använd sidan Försäkringsskydd, redigera för att lägga till en försäkringsskyddspost eller uppdatera information för ett befintligt försäkringsskydd. Sidan Försäkringsskydd, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en försäkringsskyddspost.

Tips! Du kan också redigera en försäkringsskyddspost på sidan med försäkringsskyddslistan och detaljsidan för försäkringsskydd. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsskydd, profil	
Försäkringsskydd	Unikt namn för försäkringsskyddet.
Försäkring	Försäkringen som är länkad till det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd	Typ av försäkringsskydd som kunden har köpt i försäkringen som täcker hans eller hennes ansvar. Försäkringen kan t.ex. täcka: krock, omfattande kroppsskada, läkarbetalningar.
Försäkringsskyddsstatus	Status för försäkringsskyddet, t.ex. Avvaktande, Öppen och Stängd.
Valuta	Försäkringsskyddets valuta.
Försäkrad egendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till försäkringsskyddsposten.
Individuell gräns	Gräns för individuellt försäkringsskydd. T.ex. kan maxbeloppet som kan betalas för en krock kan vara 800 000 kr.
Total gräns	Den totala gränsen för vad som kan betalas. Om den försäkrade är inblandad i en krock mellan två bilar kan det totala gränsen som kan betalas ut under försäkringsskyddet för krock för båda bilarna vara begränsad till 2 400 000 kr.
Försäkringsskyddsprodukt	Försäkringsprodukten som associeras med det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd, detalj	
Avdragsgillt	Beloppet kunden måste betala innan försäkringsbolaget betalar. (Termen *avdragsgillt* kallas även *självrisk* i vissa länder, t.ex. Storbritannien och Irland)
Börja	Datum då försäkringsskyddet träder i kraft
Slut	Datum då försäkringsskyddet upphör
Försäkrat belopp	Belopp som har försäkrats.

Fält	Beskrivning
Försäkringsskyddsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för den externa källan för extern information om försäkringsskyddet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om försäkringsskyddsposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd (på sidan 692)
- Hantera försäkringsskydd (på sidan 693)

Skador

Du kan använda skadesidorna för att identifiera och samla in skadeinformation, till exempel skadebeskrivning och skadebelopp. *Skada* innebär en försämring av en egendom som resulterar i en värdeförlust. Begreppet skada används i samband med skadeståndsanspråk för att spåra skadan till den egendom som täcks av en försäkring.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skada vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för skador

Hemsidan för skador är utgångspunkten för hanteringen av skador.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för skada. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en skadepost

Du kan skapa en skadepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade skador. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för skada (på sidan 697).

Arbeta med skadelistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för skador.

Skada, lista	Filter
Alla skador	Alla skador du kan visa, oavsett vem skadeposten tillhör

Skada, lista	Filter
Nyligen ändrade skador	Alla skador, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade skador

I sektionen Nyligen ändrade skador visas de skador som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för skador

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för skador, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för skador.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skador

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för skador.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för skador om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skador:

- Fält för skada (på sidan 697)
- Hantera skador (på sidan 696)

Hantera skador

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- Arbeta med hemsidan för skador (på sidan 695)

Fält för skada (på sidan 697)

Fält för skada

Använd sidan Skada, redigera för att lägga till en skadepost eller uppdatera information för en befintlig skadepost. Sidan Skada, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en skadepost.

Tips! Du kan också redigera skadeposter på sidan Skada, lista och Skada, information. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Skadeprofil	
Krav	Skadeståndskravet som är länkat skadeposten.
Försäkringsegendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till skadeposten.
Skadenamn	Unikt namn på skadan. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Beskrivning av skadad egendom	En beskrivning av den skadade egendomen, till exempel, bil BMW. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Skadebeskrivning	En beskrivning av skadan till exempel, *höger framljus skadat.* Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Valuta	Valutan som används till skadan.
Egendomsnummer	Nummer på egendomen, exempel egendom 1, egendom 2, och så vidare. Om en försäkring har tre bilar t.ex. kan du numrera bilarna på följande sätt: 1 är Toyota Corolla, 2 är Mazda Miata och 3 är Hyundai Pony.
Typ av skadad egendom	Typ av egendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil och hus.
Uppskatta belopp	En uppskattning av skadebelopp för den försäkrade egendomen.
Skadeintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.

Fält	Beskrivning
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- Arbeta med hemsidan för skador (på sidan 695)
- Hantera skador (på sidan 696)

Försäkringsegendomar

Använd sidorna för försäkringsegendomar för att skapa, uppdatera och bevaka konton för försäkringsegendomar. En försäkringsegendomspost kan användas för att gruppera kontakter och summera tillhörande information för de kontakter som är länkade till försäkringsegendomen.

En *försäkringsegendom* är en materiell tillgång som en kontakt eller en företagsägare har juridisk rätt till. Ägaren köper en försäkring för att skydda den materiella tillgången mot stöld, brand eller andra händelser. Det här begreppet (försäkringsegendom) används också vid skadeståndskrav. Ägaren kan ange vilken försäkringsegendom som är skadad vid en olycka. Du kan använda en försäkringsegendomspost för att bevaka alla typer av försäkrad egendom, exempelvis en bil, båt, smycken, hus, osv.

Du kan använda sidorna för försäkringsegendomar för att identifiera och skapa profiler för försäkrad egendom genom att samla in information som märke, modell , tillverkningsår, registreringsnummer osv. Du kan även använda sidorna för att granska annan relaterad information. Mer information finns under Försäkringsskydd (på sidan 692) och Skador (på sidan 695).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsegendomar i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsegendomar vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom

Hemsidan för försäkringsegendom är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsegendomsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringsegendomar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringsegendomspost

Du kan skapa en försäkringsegendomspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för försäkringsegendomar (på sidan 699).

Arbeta med listor för försäkringsegendom

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs de standardlistor som är tillgängliga för försäkringsegendomar.

Försäkringsegendom, lista	Filter
Alla försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar du kan visa
Nyligen ändrade försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringsegendomar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar visas de försäkringsegendomar du visat senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsegendomar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för försäkringsegendomar.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsegendomar.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för försäkringsegendomar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera försäkringsegendomar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för försäkringsegendomar

Använd sidan Försäkringsegendomar, redigera för att lägga till en försäkringsegendomspost eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsegendom. Sidan Försäkringsegendom, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsegendom.

Tips! Du kan också redigera en försäkringsegendom på sidan Försäkringsegendom, lista och sidan Försäkringsegendom, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Egendomsprofil	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsegendomen.
Sekvens	Sekvensnummer för försäkringsegendomen. Till exempel kan du ha tre bilar för en försäkring, sekvensnummer 1 kan vara för Toyota Corolla, 2 för Mazda Miata och 3 för en Hyundai.
Typ	Typ av försäkringsegendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil eller enfamiljshus.
Beskrivning	En detaljerad beskrivning för försäkringsegendomen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Belopp	Beloppet som försäkringsegendomen är försäkrat till.
Valuta	Försäkringsegendomens valuta.
Integration av egendom	
Externt id	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsegendomen, till exempel applikationsnamn, databasnamn och integrationsnamn.
Integrerings-id	Bevakar id för externt system. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Inblandade parter

Använd sidorna för inblandade parter för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av inblandade parter. Med inblandade parter kan du bevaka relationen mellan kontakter och skadeståndskrav.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om inblandade parter i ditt ansvarsområde kan fliken Involverade parter vara borttagen från din konfiguration.

En *inblandad part* är vanligtvis en kontakt som är inblandad i ett försäkringsärende. Varje kontakt kan ha en roll i ett skadeståndskrav. Du kan bevaka kontaktens relation till skadeståndskraven på fliken Inblandade parter. Exempel på roller som en kontakt kan ha är fordringsägare, försäkrad förare och advokat. Du kan identifiera och profilera en inblandad part på sidorna för involverade parter.

Arbeta med hemsidan för inblandad part

Hemsidan för inblandad part är utgångspunkten för hanteringen av inblandade parter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för inblandade parter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en post för en inblandad part

Du kan skapa en post för en inblandad part genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade inblandade parter. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för inblandad part (på sidan 702).

Arbeta med listor för inblandad part

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Inblandad part, lista	Filter
Alla inblandade parter	Alla inblandade parter du kan visa, oavsett vem den inblandade parten tillhör.
Nyligen ändrade inblandade parter	Alla inblandade parter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade inblandade parter

I sektionen för nyligen ändrade inblandade parter visas de inblandade parter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för inblandade parter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för inblandade parter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för inblandade parter.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för inblandade parter.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för inblandade parter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Hantera inblandade parter

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för inblandad part

Använd sidan Inblandad part, redigera för att lägga till en inblandad part eller uppdatera detaljer för en befintlig inblandad part. Sidan Inblandad part, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en inblandad part.

Tips! Du kan också redigera en inblandad part på sidan Inblandad part, lista och detaljsidan Inblandad part. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Inblandad part.

Fält	Beskrivning
Inblandad part, profil	
Krav	Skadeståndskravet som är länkat till den här inblandade parten.
Kontakt	Kontaktnamn för skadeståndskravet.
Inblandad part, namn	Unikt namn för inblandad part.
Roll	Roll för kontakten i skadeståndskravet. Detta kan till exempel vara: motstridande fordringsägare, fordringsägare, advokat och försäkrad make/maka.
Valuta	Valutan som används för inblandad part.
Roll vid olyckan	Rollen för den inblandade parten i olyckan. Det kan till exempel vara: förare, passagerare och fotgängare.
Plats	Plats fordringsägaren befanns sig på när olyckan inträffade. Detta kan till exempel vara: i inblandat fordon, i ej inblandat fordon och fotgängare.
Detaljer om inblandad part	
Översikt över skada	Sammanfattning av skadan för inblandad part. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.

Fält	Beskrivning
Skadebeskrivning	Den detaljerade beskrivningen av skadan för den inblandade parten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Integration av inblandad part	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om inblandad part. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om inblandad part, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern information för extern information om inblandad part.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här inblandade parten senast uppdaterades (från den externa källan).

Försäkringar

Använd sidorna för försäkringar när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringar. Försäkringar är vanligtvis försäkringar som avser en kontakt eller ett företag som ett försäkringsbolag sköter, men kan också användas för att bevaka alla försäkringar som tillhör en kontakt eller ett företag, inklusive försäkringar hos andra försäkringsbolag.

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka försäkringsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkring vara borttagen från din konfiguration.

En *försäkring* är en skriftlig överenskommelse mellan en försäkringsgivare och en försäkringsinnehavare, där försäkringsgivaren förbinder sig till att tillhandahålla försäkringsförmåner om en försäkringshändelse inträffar och försäkringsinnehavaren förbinder sig att betala försäkringspremien. Försäkringarna utgör en struktur som hjälper försäkringsgivarna att hantera både kontakt- och affärsrelationer.

Med hjälp av posttypen Försäkringar kan försäkringsgivarna röra sig mellan försäkringscentrerade relationer och klient- och hushållscentrerade relationer genom att de har tillgång till försäkringsinformation på hög nivå. Försäkringsinformationen (t.ex. typ, status och giltighetsdatum i Oracle CRM On Demand) stöder åtaganden om klient-/hushållscentrerade relationer, t.ex. aktiviteter, skadeståndskrav och kalender. Du kan använda posttypen Försäkringar för att bevaka alla typer av försäkringar, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar och ansvarsförsäkringar. En försäkring kan ha överordnade försäkringar och det finns därför stöd för alla typer av försäkringsstrukturer och försäkringshierarkier. Hierarkierna tillåter att försäkringarna grupperas i försäkringsgrupper, vilket gör att det går att aktivera vilken försäkringsstruktur som än krävs.

Profil och relaterad information om försäkringar

Du kan använda försäkringssidorna för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om en försäkring. Försäkringssidorna kan även användas för att granska en försäkrings underordnade försäkringar samt annan relaterad information, till exempel:

- Försäkringsinnehavare (på sidan 707)
- Skadeståndskrav (på sidan 686)
- Försäkringsegendomar (på sidan 698)

- Försäkringsskydd (på sidan 692)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan vara kopplad till en försäkring. På hemsidan för försäkring kan du visa aktiviteter som är kopplade till en försäkring. Mer information finns i Arbeta med hemsidan för försäkringar (på sidan 704).
- **Serviceärenden.** Ett serviceärende kan vara kopplat till en försäkring. På hemsidan för försäkringar kan du visa serviceärenden som är kopplade till en försäkring. Mer information om serviceärenden finns i Serviceärenden (på sidan 396).

Arbeta med hemsidan för försäkringar

Hemsidan för försäkringar är utgångspunkten för hanteringen av försäkringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkring

Du kan skapa en försäkring genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringar. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Försäkringsfält (på sidan 705).

Arbeta med försäkringslistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringar.

Försäkringslista	Filter
Alla försäkringar	Alla policyer du kan visa, oavsett vem posten tillhör
Nyligen ändrade försäkringar	Alla försäkringar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Mina försäkringar	Försäkringar med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringar visas de försäkringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för försäkringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på försäkringshemsidan, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på försäkringshemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringar

1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringar.
2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringar.
3 Klicka på Spara.

Hantera försäkringar

Utför följande uppgift för att hantera försäkringar: Bevaka överordnade försäkringar (på sidan 705).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med bilagor (på sidan 161)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Bevaka överordnade försäkringar

Om du vill tillåta bevakning av en försäkrings överordnade försäkring lägger du till den överordnade försäkringen i fältet Överordnad försäkring för den underordnade försäkringen.

Så här bevakar du en överordnad försäkring

1 Välj en försäkring.
   Information om hur du väljer en försäkring finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Klicka på Redigera på detaljsidan för försäkringar.
3 Välj fältet Överordnad försäkring på redigeringssidan för försäkringar och välj en försäkring.

Försäkringsfält

På sidan Försäkring, redigera kan du lägga till en försäkring eller uppdatera information om en befintlig försäkring. På sidan Försäkring, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en försäkring.

Du kan också redigera försäkringsposter på list- och detaljsidan för försäkring. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Tips! Du kan ange försäkringshierarkier där en försäkring är underordnad en annan försäkring genom att välja en överordnad försäkring i en försäkringspost. Mer information om hur du bevakar överordnade försäkringar finns i Bevaka överordnade försäkringar (på sidan 705).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av försäkringsfälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsprofil	
Försäkringsnr	Försäkringsnummer som vanligtvis genereras genom försäkringssystemet.
Försäkringstyp	Typ av försäkring, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Status	Försäkringsstatus, t.ex. ny affär, gällande, avvaktande, uppsagd, förnyande eller offert.
Understatus	Underordnad status för försäkringen, t.ex. ej skickad, annullerad eller utgången.
Valuta	Valutan som används till försäkringen.
Giltighetsdatum	Datum då försäkringen träder i kraft
Sista giltighetsdatum	Det datum när försäkringen gick ut.
Annullerad den	Det datum när försäkringen annullerades.
Prisstatus	Pris som kan tillämpas för en försäkring med en viss status.
Prislista	Prislista för den här försäkringen. Varje försäkringsföretag kan ha olika prisnivåer för en försäkring. Värden kan t.ex. vara: 01, 02 och 03.
Ägare	Försäkringspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Försäkringsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.

Fält	Beskrivning
Integrerings-id	Bevakar integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
Försäkringsagent	
Primär byrå	Byrå som först startade försäkringen.
Primär agent	Primär agent som sköter den här försäkringen.
Referenskälla	Referenskälla, t.ex. Internet, direktreklam, tidningsannons och kundhänvisning.
Producentkod	Kod för producenten som tog med sig den här försäkringen till försäkringsbolaget.
Nominellt belopp	Belopp som anges i försäkringsvillkoren och som ska betalas vid död eller förfallodag för försäkringen.
Total premie	Total premie för den här försäkringen.
Faktureringsstatus	Status för fakturering av försäkringen, t.ex. fakturerad, försenad eller betalad.
Fakturans förfallodatum	Förfallodatum för försäkringsfakturan.
Löptid	Löptid för försäkringen, t.ex. 1 år och 2 år.
Betalningssätt för försäkring	Metod som kunden använder för att betala försäkringen, t.ex. kontanter, debiterad eller elektronisk betalningsöverföring.

Försäkringsinnehavare

Använd sidorna för försäkringsinnehavare för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsinnehavare. En *försäkringsinnehavare* är den kontakt eller det företag som äger försäkringen, som ett försäkringsbolag sköter.

En försäkringsinnehavarpost används för att bevaka relationen mellan kontakter och försäkringar. Den omfattar alla typer av roller som kontakten kan ha i en försäkring. Exempel på roller är: försäkrad, huvudförare och förmånstagare. Du kan skapa andra roller vid behov. Information om hur du konfigurerar fält och fältvärden finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

Obs!Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsinnehavare i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsinnehavare vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare

Hemsidan för försäkringstagare är utgångspunkten för hanteringen av försäkringstagare.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringstagare

Du kan skapa en försäkringstagare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för försäkringsinnehavare (på sidan 709).

Arbeta med listor över försäkringstagare

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringstagare.

Försäkringsinnehavare, lista	Filter
Alla försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare du kan visa, oavsett vem försäkringsinnehavaren tillhör
Nyligen ändrade försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringstagare

I sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare visas de försäkringstagare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringstagare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringstagare, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för försäkringsinnehavare.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsinnehavare

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsinnehavare.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringstagare.
3. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera försäkringsinnehavare (på sidan 709)
- Fält för försäkringsinnehavare (på sidan 709)

Hantera försäkringsinnehavare

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare (på sidan 708)
- Fält för försäkringsinnehavare (på sidan 709)

Fält för försäkringsinnehavare

Använd sidan Försäkringsinnehavare, redigera för att lägga till en försäkringsinnehavare eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsinnehavare. Sidan Försäkringsinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsinnehavare.

Tips! Du kan också redigera information om en försäkringsinnehavare på sidan Försäkringsinnehavare, lista och sidan Försäkringsinnehavare, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 114).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsinnehavare, profil	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsinnehavaren.
Kontaktinnehavare	Kontaktnamn för försäkringen.
Försäkringsinnehavare	Unikt namn för försäkringsinnehavare.
Roll	Roll för kontakten i den här försäkringen. Detta kan till exempel vara: försäkringsinnehavare, primär förare och förmånstagare.
Valuta	Försäkringsinnehavarens valuta.

Fält	Beskrivning
Försäkrad typ	Den försäkrade typen för varje kontakt i försäkringen, t.ex. primär eller sekundär.
Procent	Procentandel försäkringsinnehavaren innehar. Kunder kan t.ex. tilldelas försäkringspremien för en livförsäkring enligt den här procentandelen.
Integration av försäkringsinnehavare	
Id för externt system	Id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsinnehavaren, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Integrerings-id	Integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringsinnehavaren senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare (på sidan 708)

Mäklarprofil

På fliken Mäklarprofil visas en försäkringsmäklare som säljer eller servar försäkringsprodukter. Kanalchefen träffar normalt varje år samtliga försäkringsmäklare och skapar nya mäklarprofiler för året. En mäklarprofil innehåller demografisk information om en mäklare för ett visst år.

På mäklarprofilsidorna i Oracle CRM On Demand hittar du demografisk information om partnern, till exempel mäklarens namn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, intäkt, affärsbeskrivning osv. Mäklarprofilen är ett underordnad objekt till partnern. Mer information om partner finns i Partner (på sidan 419).

Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler

Hemsidan för mäklarprofiler är utgångspunkten för hanteringen av mäklarprofiler.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för mäklarprofiler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en mäklarprofil

Du kan skapa en mäklarprofil genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade mäklarprofiler. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för mäklarprofiler (på sidan 712).

Arbeta med mäklarprofillistor

I sektionen Mäklarprofillistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för mäklarprofiler.

Mäklarprofillista	Beskrivning
Alla mäklarprofiler	Visar alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger listan. Mäklarprofilerna filtreras inte.
Nyligen ändrade mäklarprofiler	Filtrerar alla mäklarprofiler, sorterade efter ändringsdatum.
Alla nationella mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler där delkanalen har värdet Nationell.
Mina mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler

I sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler visas de mäklarprofiler du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för mäklarprofiler

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för mäklarprofiler:

- Mäklarprofillistor
- Mina nyligen ändrade mäklarprofiler
- Mina mäklarprofiler
- Alla nationella mäklarprofiler.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för mäklarprofiler

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för mäklarprofiler.
2. Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för mäklarprofiler. Klicka sedan på Spara.

Hantera mäklarprofiler

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i Arbeta med poster (på sidan 46).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för mäklarprofiler

Använd redigeringssidan för mäklarprofiler när du vill lägga till en mäklarprofil eller uppdatera uppgifter i en befintlig mäklarprofil. På redigeringssidan för mäklarprofiler visas alla fält för en mäklarprofil.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på flera olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Demografisk information	
Mäklarprofil	Namnet på mäklarprofilen. För att undvika dubbletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Partner	Namnet på mäklaren som har profilen.
Delkanal	Beskrivningen av mäklarförsäkringen. Alternativen inkluderar: Globala, Lokala, Nationella, Regionala och Grossister.
Segmentering	Beskrivningen av mäklarsegmenteringen. Alternativen inkluderar: Kommersiell, Tillväxt och Återförsäljning.
Mäklarprofil, år	Året då en mäklarprofil är giltig.
Telefonnummer	Mäklarens telefonnummer.
Faxnr	Mäklarens faxnummer.
Webbplats	Mäklarens webbadress.
Land	Landet där mäklaren har sitt säte.
Adress 1	Mäklarens adress.
Adress 2	Mäklarens adress.
Ort	Orten där mäklaren har sitt säte.

Fält	Beskrivning
Provins	Delstaten (i jurisdiktioner med delstater, t.ex. USA) eller provinsen (i jurisdiktioner med provinser, t.ex. Kanada) där mäklaren finns, t.ex. *CA* för California eller *ON* för Ontario.
Postnummer	Postnumret för orten där mäklaren finns.
Övrigt	
Företagsöversikt	Översikt över mäklaren.
Företagshistorik och framtida tillväxt	Beskrivningen av historiken och den framtida tillväxten för mäklaren.
Distrikt/regional struktur	Beskrivningen av mäklarens distrikt eller regionala struktur.

12 Fordon

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med fordonsinformation:

- **Fordon.** Använd de här sidorna till att bevaka sälj- och servicehistoriken för fordon.
- **Återförsäljare.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om återförsäljare.

Obs! Posttyperna är bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Återförsäljare

Använd hemsidorna för återförsäljare för att skapa, uppdatera och bevaka återförsäljarposter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka återförsäljarinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Återförsäljare vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för återförsäljare

Hemsidan för återförsäljare är utgångspunkten för hantering av återförsäljare.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för återförsäljare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en återförsäljare

Du kan skapa en återförsäljare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade återförsäljare. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för återförsäljare (finns Återförsäljarfält på sidan 717).

Arbeta med återförsäljarlistor

I sektionen Återförsäljarlistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för återförsäljare.

Återförsäljarlista	Filter
Alla återförsäljare	Alla återförsäljare som du kan visa, oavsett vem återförsäljaren tillhör.
Mina återförsäljare	Återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen ändrade återförsäljare	Alla återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade Du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade återförsäljare

I sektionen Mina nyligen visade återförsäljare visas de återförsäljare som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter

Sektionen Återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter visar de bästa affärsmöjligheterna som har tilldelats dig.

Klicka på Visa fullständig lista om du vill expandera listan över återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter.

Lägga till sektioner på din hemsida för återförsäljare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för återförsäljare:

- Nyligen skapade återförsäljare
- Nyligen ändrade återförsäljare
- Mina nyligen skapade återförsäljare
- Mina nyligen ändrade återförsäljare
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för återförsäljare.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för återförsäljare

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för återförsäljare.
2. Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för återförsäljare om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- Återförsäljarfält (på sidan 717)
- Hantera återförsäljare (på sidan 716)

Hantera återförsäljare

Utför följande uppgifter för att hantera återförsäljare:

- Skapa poster (på sidan 50)
- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Hantera kalendrar och aktiviteter (på sidan 196)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- Återförsäljare (på sidan 715)
- Återförsäljarfält (på sidan 717)
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare (på sidan 715)
- Analys (på sidan 787)

Återförsäljarfält

På sidan Återförsäljare, redigera kan du lägga till en återförsäljare eller uppdatera information om en befintlig återförsäljare. Den här sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en återförsäljare.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om återförsäljare	
Namn	Namn på fordonshandlaren. Begränsat till 100 tecken.
Telefonnummer	Återförsäljarens telefonnummer.
Återförsäljartyp	Typ av återförsäljare, t.ex. Lastbilshandlare. Begränsat till 20 tecken.
Plats	Återförsäljarens webbplats. Begränsat till 50 tecken.
E-post	Återförsäljarens e-postadress. Begränsat till 50 tecken.
Obs! Följande fält för Faktura- och Leveransadress är inte tillgängliga som standard. Din företagsadministratör måste ställa in dem på sidan Återförsäljardetaljer som en del av ett ytterligare sektion. Mer information om hur du skapar Detaljsidor finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).	
Faktureringsadress 1, 2, 3	Återförsäljarens faktureringsadress. **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är faktureringsadressen är skrivskyddad och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Fakt.adress, ort	Ingen.

Fält	Beskrivning
Fakt.adress, land	Landet som har angetts i återförsäljarens faktureringsadress. Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
Fakt.adress, box/ sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
Fakt.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
Fakt.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Fakt.adress, postnummer	Ingen.
Leveransadress 1, 2, 3	Återförsäljarens leveransadress. Information om hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning. (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623) **Obs!** Om delade adresser är inställt för ditt företag är leveransadressen är skrivskyddad och adressfälten ändras så att kraven för delade adresser uppfylls. Mer information om delade adresser finns i Adresser.
Lev.adress, ort	Ingen.
Lev.adress, land	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
Lev.adress, box/ sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).
Lev.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).

Fält	Beskrivning
Lev.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Lev.adress, postnr	Ingen.
Mer information	
Status	Återförsäljarens status, till exempel Aktiv.
Överordnad återförsäljare	Överordnad försäljare för aktuell återförsäljarpost.
Valuta	Valuta för ärendet.
Rangordning	Rangordning för en återförsäljare i förhållande till andra återförsäljare, vanligtvis i relation till försäljning eller service. Begränsat till 22 tecken.
Ägare	Återförsäljarpostens ägare. Normalt kan ägaren av en post uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att användarens åtkomst till poster begränsas eller utökas. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som ingår i de rapporter som du eller dina chefer kör via analyssidorna. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
URL	Återförsäljarens webbadress. Begränsat till 100 tecken.
Överordnad plats	Överordnad återförsäljares webbplats. Begränsat till 50 tecken.
Steg	Den fas applikationen och kontraktprocessen för återförsäljaren är i. Standardvärden är: Aktiv, Applikation väntar, Kandidat och Väntande kontrakt.

Anpassade fält

Obs! Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en kontopost visas som samma anpassade fält i återförsäljarpost eftersom en återförsäljarpost ärver ett anpassat fält i en kontopost. Men alla anpassade fält som skapas i en återförsäljarpost visas inte automatiskt i kontoposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och i vyn Återförsäljare kan företagsadministratören skapa anpassade fält för posten Konto och göra den synlig både i vyn Konto och vyn Återförsäljare.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och Återförsäljare kan företagsadministratören skapa kontospecifika fält i posten Konto och se till att de anpassade fälten endast är synliga i vyn Konto.

Mer information om dessa anpassade fält finns i Om anpassade fält (finns About Custom Fields på sidan 1212).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- Återförsäljare (på sidan 715)
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare (på sidan 715)
- Hantera återförsäljare (på sidan 716)

Fordon

Använd hemsidorna för fordon för att skapa, uppdatera och bevaka fordon.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka fordonsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Fordon vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för fordon

Hemsidan för fordon är utgångspunkten för hanteringen av fordon.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fordon. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett fordon

Du kan skapa ett fordon genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade fordon. Mer information finns i Skapa poster (på sidan 50) och Fält för fordon (finns Fordonsfält på sidan 726).

Arbeta med fordonslistor

I sektionen Fordonslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för fordon.

Fordonslista	Filter
Alla fordon	Alla fordon, sorterade efter chassinummer (VIN)
Alla nyligen ändrade fordon	Alla fordon, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade fordon

I sektionen Mina nyligen ändrade fordon visas de fordon som du visade senast.

Visa fordonsrelaterade serviceärenden

I sektionen Fordonsrelaterade serviceärenden visas följande information:

- **Servicenummer.** Serviceärendena som har tilldelats dig. Klicka på SÄ-nr-länken om du vill granska serviceärendet.
- **Ämne.** Serviceärendets rubrik.
- **Tillgång.** Tillgången som serviceärendet rör.
- **Visa fullständig lista.** Expanderar listan över fordonsrelaterade serviceärenden.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för fordon

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fordon:

- Nyligen skapade fordon
- Nyligen ändrade fordon
- Mina nyligen skapade fordon
- Mina nyligen ändrade fordon
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för fordon.)

Gör följande om du vill lägga till sektioner på hemsidan för fordon.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för fordon

1. Klicka på Redigera layout på hemsidan för fordon.
2. Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
3. Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- Fordonsfält (på sidan 726)
- Hantera fordon (på sidan 721)

Hantera fordon

I följande avsnitt beskrivs en valfri konfiguration som företagsadministratören kan utföra när fordon hanteras i Oracle CRM On Demand:

- Aktivera en produkttyp för fordon (på sidan 723)
- Aktivera fordonsassociation i serviceärenden (på sidan 722)

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Uppdatera ägare för fordon (på sidan 724)
- Bevaka serviceärenden för fordon (på sidan 723)
- Bevaka försäljningshistorik för fordon (på sidan 724)
- Bevaka servicehistorik för fordon (på sidan 725)
- Bevaka finansiell information om fordon (på sidan 726)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- Skapa poster (på sidan 50)

- Uppdatera postdetaljer (på sidan 114)
- Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Arbeta med poster (på sidan 46)
- Lägga till anteckningar (på sidan 157)
- Överföra ägande av poster (på sidan 144)
- Bevaka tillgångar (på sidan 278) (innefattar länkning av fordon till konton)
- Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)
- Ta bort och återställa poster (på sidan 172)
- Bevaka tillgångar (på sidan 278) (innefattar länkning av fordon till konton)
- Byta namn på posttyper (på sidan 1347)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Obs! I standardapplikationen ingår fordon i listor med portföljkonton i Oracle CRM On Demand. Men om administratören markerar kryssrutan Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton i företagsprofilen tas fordon inte med i listorna med portföljkonton.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- Fordon (på sidan 720)
- Fordonsfält (på sidan 726)
- Arbeta med hemsidan för fordon (på sidan 720)
- Analys (på sidan 787)

Aktivera fordonsassociation i serviceärenden

I standardlayouten för serviceärenden visas inte fordonsassociationen. Men genom att slutföra följande procedur kan företagsadministratören konfigurera en anpassad sidlayout för serviceärenden.

Så här visar du en fordonsassociation i en serviceärendepost

1. Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Serviceärenden och klicka på Sidlayout för serviceärenden.
2. Gör något av följande i listan Sidlayout:
   - Klicka på länken Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
   - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
   - Klicka på länken Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

   Sidlayoutguiden visas.

   Obs! Antalet steg i sidlayoutguiden kan variera beroende på vilken sidlayoutlänk som du klickar på.
3. I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning (valfritt).
4. I steg 2, Fältinställningar, väljer du fältegenskaperna som behövs.
5. I steg 3, Fältlayout, kontrollerar du att fordonsfältet är tillgängligt i sidlayouten för serviceärenden.
6. Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Nu måste du tilldela den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.

7 Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:

8 Sök efter rollen som du vill tilldela den anpassade sidlayouten för serviceärenden till och klicka på Redigera.

9 I steg 6 i guiden ändrar du namnet på sidlayouten till den anpassade sidlayouten för serviceärenden för serviceärendeposten.

10 Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Obs! Genom att aktivera fordonsassociation kan du även uppdatera sidlayouten för fordonssökningar och ändra associationsvalet som en användare ser. Mer information finns i Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299).

Aktivera en produkttyp för fordon

Företagsadministratören använder vanligtvis administrationsverktygets innehållshanteringsfunktion för att lägga till produkter. För fordon kan administratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen för fordonsposter inte visas i standardlayouten för produkter. Om du vill aktivera produkttypen för ett fordon kan företagsadministratören skapa en anpassad produktsidelayout genom att utföra stegen i följande procedur.

Så här visar du produkttypen för en fordonspost

1 Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Produkt, klicka på Sidlayout, produkt och kopiera standardsidlayouten för produkten till en ny layout

2 Gå igenom guiden för sidlayout för produkten:

   a I steg 1 anger du ett namn på din layout.

   b I steg 2 markerar du rutan Obligatorisk för produkttypen.

   c I steg 3 ser du till att fältet Produkttyp finns listat i sektionen Produkt, nyckelinformation till höger.

   d Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

3 Tilldela vid behov den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.

   a Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:

   b Leta reda på den roll som du vill tilldela den anpassade produktsidelayouten och klicka sedan på Redigera.

   c I steg 6 i guiden ändrar du sidlayoutnamnet till den anpassade produktsidelayouten för produktposten.

   d Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

   Användaren med en ändrad roll kan skapa en produktpost med fältet Produkttyp genom att använda funktionen Innehållshantering. Mer information om hur du lägger till produkter finns i Konfigurera företagsprodukter (finns Ställa in företagsprodukter på sidan 1860).

Mer information finns i Konfigurera företagsprodukter (finns Ställa in företagsprodukter på sidan 1860).

Bevaka serviceärenden för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa ett serviceärende för ett fordon uppdaterar du fordonsposten eller skapar serviceärendet för det associerade fordonet.

Så här bevakar du serviceärendet för ett fordon

1 Välj fordonet som du vill bevaka.

   Mer information om hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Nytt i namnlisten Serviceärende.

Obs! Om du väljer en återförsäljare när du skapar ett serviceärende kan du växla från att söka bland alla kontakter till att söka bland kontakterna för den relaterade återförsäljaren. Du kan ändra filtret så att frågan körs efter dina önskemål.

3 Fyll i informationen på sidan Redigera serviceärende.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentarer
Servicenummer	Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Ämne	Rubriken eller den korta beskrivningen av aktiviteten.
Prioritet	Prioriteten för serviceärendet, till exempel 1-Snarast, 2-Hög eller 3-Medel.
Status	Statusen för serviceärendet, till exempel Öppnad, Avvaktande eller Stängd.
Öppningstid	Anger tiden då serviceärendet öppnades. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Kontakt	Kontakten som är relaterad till serviceärendet.
Återförsäljare	Återförsäljaren som är relaterad till serviceärendet.
Ägare	Ägaren av serviceärendet.

Obs! Om du väljer en återförsäljare när du skapar ett serviceärende ändras alla kontakter automatiskt till de kontakter som är kopplade till återförsäljaren. Du kan ändra filtret så att alla kontakter söks igenom.

Uppdatera ägare för fordon

När ett fordon säljs uppdaterar du uppgiften om vem som äger fordonet.

1 Välj fordonet.
   Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 Klicka på Redigera i namnlisten på detaljsidan för fordon.
   Information om fälten på detaljsidan för fordon finns i Fordonsfält (på sidan 726).
3 Uppdatera fältet Ägd av i fordonsposten på redigeringssidan för fordon.
4 Spara posten:
   - Klicka på Spara för att spara den här posten och öppna detaljsidan för fordon (där du kan länka information till den här posten).
   - Klicka på Spara och Nytt fordon för att spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan fordonspost).

Bevaka försäljningshistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa försäljningshistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten.

Så här bevakar du fordonets försäljningshistorik:

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned till avsnittet Försäljningshistorik och klickar på Lägg till i namnlisten.

Obs! Om sektionen Försäljningshistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Försäljningshistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

3 På sidan Försäljningshistorik, redigera fyller du i informationen.

Följande tabell innehåller information om fält med försäljningshistorik.

Fält	Kommentarer
Försäljningsnummer	Systemgenererat nummer.
Valutakod	Standard för din valuta.
Ägarens förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i.
Ägarens efternamn	Fordonets ägare.

4 Spara posten.

Bevaka servicehistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa servicehistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten. Servicehistoriken kan innehålla serviceärenden och andra tjänster som är relaterade till fordonet.

Så här bevakar du fordonets servicehistorik:

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 74).

2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Lägg till i namnlisten Servicehistorik.

Obs! Om sektionen Servicehistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Servicehistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

3 Fyll i uppgifterna på sidan Servicehistorik, redigera.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentarer
Historiknr	Servicehistoriknumret som högst får innehålla 30 tecken. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Ärendenr	Systemgenererad serviceärendepost som är kopplad till denna servicehistorik. Begränsat till 64 tecken.
Ägarens efternamn	Fordonets ägare. Begränsat till 50 tecken.
Servicedatum	Standarden är dagens datum.

Fält	Kommentarer
Valutakod	Standard för din valuta. Begränsat till 20 tecken.
Servicenamn	Ett namn eller nummer som kopplats till servicehistorikposten. Begränsat till 100 tecken.
Märke	Tillverkarens namn eller märket på fordonet. Skrivskyddad.
Ägarens förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i. Begränsat till 50 tecken.
Tjänsteleverantör	Återförsäljare eller annan tjänstleverantör som servat fordonet. Begränsat till 100 tecken.
Beskrivning	Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

4 Spara posten.

Bevaka finansiell information om fordon

Du kan bevaka finansiell information om ett fordon.

Så här bevakar du finansiell information om ett fordon:

1 Välj fordonet.
   Instruktioner för hur du väljer fordon finns i Hitta poster (på sidan 74).
2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned och klickar på Lägg till i namnlisten Ekonomisk information.
   Obs! Om sektionen Ekonomisk information inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Ekonomisk information i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.
3 På redigeringssidan för ekonomisk information fyller du i informationen.
   Följande tabell innehåller information om fält med ekonomisk information.

Fält	Kommentarer
Ekonomidetaljnr	Systemgenererat nummer. Begränsat till 15 tecken.
Finansinstitut	Begränsat till 30 tecken.

Fordonsfält

På sidan Fordon, redigera om du vill lägga till ett fordon eller uppdatera information om ett befintligt fordon. På sidan Fordon, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett fordon.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om fordon	
Chassinr	Chassinummer (VIN). Begränsat till 100 tecken.
Märke	Tillverkarens namn eller märket på fordonet. Bland standardvärdena finns: Metro Motors, Toyota och Okänt märke.
Modell	Fordonsmodellen. Standardvärdena är: 4Runner och Tacoma.
År	Året då fordonet tillverkades. Detta är en numerisk urvalslista och endast numeriska tecken accepteras.
Produktnamn	Namnet på produkten. Företagsadministratören använder normalt funktionen Innehållshantering för att lägga till produkter. För fordon kan företagsadministratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen inte visas i produktens standardlayout. Proceduren för att visa produkttyp för fordon beskrivs i Aktivera produkttyp för fordon (finns Aktivera en produkttyp för fordon på sidan 723).
Variant	Fordonsvarianten. Standardvärdena är: 2WD och Prerunner.
Dörr	Antal dörrar på fordonet. Standardvärdena är: 2 dörrar, 3 dörrar och 4 dörrar.
Exteriörfärg	Fordonets färg.
Fordon, valuta	Valutabeteckning för fordonets pris, exempelvis US-dollar (USD).
Ägare	Fordonspostens ägare. Beroende på vilket postägarskapsläge som systemadministratören anger för posttypen kan du se fältet Ägare eller Bok, eller båda dessa fält, på postdetaljsidan. Ett av eller båda fälten kan vara tomma. Mer information om posters ägarlägen finns i Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap (på sidan 47).
Ytterligare fordonsinformation	
Begagnad/Ny	Anger om fordonet är nytt eller begagnat.
Produkttyp	Fordonstypen. Begränsat till 30 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Interiörfärg	Färg på fordonsinteriören, till exempel Röd.
Växellåda	Typ av växellåda i fordonet. Standardvärdena är: Automat, Manuell och Alternativ.

Fält	Beskrivning
Motor	Fordonets motortyp. Standardvärdena är: 4 cylindrar, 6 cylindrar, 8 cylindrar, 10 cylindrar och Alternativ.
Kaross	Fordonets karosstyp, till exempel Kupé eller Cabriolet.
Ägd av	Fordonets ägartyp, till exempel Tjänstebil.
Kontakt	Kontaktpersonen för fordonet. Begränsat till 100 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Konto	Kontot som är kopplat till fordonet.
Kontoplats	Kontoplatsen. Begränsat till 50 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Säljande återförsäljare	Namn på återförsäljaren för fordonet. Begränsat till 100 tecken.
Återförs. som utför service	Namn på återförsäljaren som utför service på fordonet. Begränsat till 100 tecken.
C:a-pris	Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används i fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.
Återförsäljarens faktureringspris	Återförsäljarens faktureringspris i den valuta som används i fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.
Status	Aktuell status för fordonet, till exempel Produktion.
Plats	Platsen där fordonet finns, till exempel Återförsäljarparti.
Aktuell mätarställning	Mätarställningen som visas på fordonets vägmätare. Begränsat till 22 tecken (siffror).
Garantityp	Den typ av garanti som lämnas på fordonet, till exempel Full eller Utökad.
Licensnummer	Ägarens registreringsnummer. Begränsat till 30 tecken.
Körkort utfärdat i	Land/delstat/region som körkortet är utfärdat i.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Obs! Om du vill konfigurera fälten i urvalslistorna, till exempel Modell, Variant eller Dörr, kan företagsadministratören anpassa applikationen för urvalsvärdena enligt beskrivningen i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

Anpassade fält

Obs! Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en tillgångspost visas som samma anpassade fält i fordonsposten. En fordonspost ärver ett anpassat fält i en tillgångspost. Alla anpassade fält som skapas i en fordonspost visas dock inte automatiskt i tillgångsposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i vyn Fordon kan företagsadministratören skapa anpassade fält i tillgångsposten och göra den synlig både i vyn Tillgång och vyn Fordon.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i fordonsposten kan företagsadministratören skapa det tillgångsspecifika anpassade fältet för tillgången och se till att det anpassade fältet enbart är synligt i vyn Tillgång.

Mer information om dessa anpassade fält finns i Om anpassade fält (finns About Custom Fields på sidan 1212).

Ytterligare fält

Flera fält visas inte på sidan Fordon, detalj som standard: Artikelnr, Inköpsdatum, Inköpspris, Kvantitet, Leveransdatum, Installationsdatum, Förfallodatum, Meddelandedatum, Produktkategori och Kontrakt.

Företagsadministratören kan ändra definitionen av de här fälten vid behov. Mer information om ändring av fältdefinitioner finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223). Om fälten ska visas måste företagsadministratören inkludera dem i sidlayouten. Mer information om hur du visar fälten på en sida finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- Arbeta med hemsidan för fordon (på sidan 720)
- Hantera fordon (på sidan 721)

13 Anpassa din applikation

Du kan använda sidorna Min inställning om du vill anpassa Oracle CRM On Demand. Steg-för-steg-instruktioner hittar du genom att klickar på följande ämnen:

- Uppdatera dina personliga uppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732)
- Ställa in standardposttyp för sökning (på sidan 741)
- Välja tema (på sidan 741)
- Ställa in läge för förhandsgranskning av post (på sidan 742)
- Ändra språkinställning (på sidan 743)
- Visa verifikationskedjefält (på sidan 743)
- Hantera din kvot (på sidan 743)
- Granska din inloggningsaktivitet (på sidan 744)
- Ändra ditt lösenord (på sidan 744)
- Ställa in dina säkerhetsfrågor (på sidan 745)
- Granska din delegerade information (på sidan 746)
- Lägga till delegerade användare (på sidan 746)
- Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support (på sidan 747)
- Visa dina flikar (på sidan 747)
- Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748)
- Personanpassa fältlayouter (på sidan 753)
- Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 755)
- Personanpassa layouter för relaterad information (på sidan 749)
- Ändra layout på hemsidor (på sidan 756)
- Ändra layout på åtgärdsfältet (finns Changing Your Action Bar Layout på sidan 757)
- Ställa in kalender (på sidan 757)
- Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg (finns Accessing the Data and Integration Tools på sidan 760)
- Granska dina exportbegäranden (på sidan 760)
- Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 766)
- Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 766)
- Bädda in en widget för rapporter (på sidan 766)
- Bädda in en widget för enkel lista (på sidan 767)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du anpassar din applikation:

- Om On Demand-widgetar (på sidan 765)
- Importera dina kontakter (på sidan 291)
- Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes (på sidan 769)

Updating Your Personal Details

You can update your personal details, such as your address and phone number. Your company administrator controls the layout and information that you see on your Personal Detail page, consequently there might be differences between the following descriptions and what you see.

NOTE: Changes made to your Default Language, Currency, Time Zone, and Country on the Personal Profile pages are not reflected in all reports and analyses until you sign out and sign in again.

To update your personal details

1. In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
2. In the Personal Profile section, click the Personal Profile link.
3. In the Personal Information section, click the My Profile link.
4. In the Personal Detail section, click Edit.
5. In the Personal Edit form, update the information, then save the record.

   Note: You must sign out and in again to activate some of the changes (Language, Locale, Time Zone, and Currency).

The following table describes some fields you can review or update.

Field	Description
Key User Information	
First Name	The first name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Last Name	The last name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Middle Name	The middle name of the user. Limit of 50 characters.
Mr./Ms.	The salutation of the user.
Status	This read-only field indicates the status of the user. Only active users can access Oracle CRM On Demand.
Reports To	This read-only field indicates the manager of the user. **NOTE:** Depending on how your company administrator sets up the user page layouts for your company, you might see the Reports To (Alias) field instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Job Title	This read-only field shows the job title of the user
Region	The region or area where the user is located. Limit of 40 characters.
Subregion	A further refinement of the region or area where the user is located. Limit of 40 characters.

Field	Description
Role	This read-only field indicates the role assigned to the user in Oracle CRM On Demand. User roles define the features in Oracle CRM On Demand that a user has the privileges to use, the set of permissions the user is given to work with protected information, and the user interface settings that display information.
Primary Group	The group to which this user has been added. Read-only.
Default Book	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.
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.

Field	Description
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.
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

Field	Description
	■ 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 (finns Om profilinställningar för användare på sidan 739). You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.
User Security Information	
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 (finns Analys på sidan 787), particularly the About Visibility to Records in Analytics (på sidan 805) 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

Field	Description
	applies. For more information on reports, see Analytics (finns Analys på sidan 787), particularly the About Visibility to Records in Analytics (på sidan 805) topic.
Role-Based Can Read All Records	Använd den här urvalslistan om du vill ange att inställningen Kan läsa alla poster ska användas på posttypsbasis i Analys, enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster aktiveras genom företagsprofilen eller din användarprofil och administratören väljer synlighetsinställningen Kan läsa alla poster för din användarroll i en angiven posttyp, kan du visa alla poster av den posttypen i Analys. Se Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (finns Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på sidan 740) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster. Om inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inte aktiveras använder Analys den synlighet som ställts in i fälten Rapporter och Historik.
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see Reviewing Your Sign In Activity (finns Granska din inloggningsaktivitet på sidan 744).
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 (finns Skapa nya teman på sidan 1353).
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 (på sidan 28).

Field	Description
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. **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

Field	Description
	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 (finns Välja tema på sidan 741).
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: ■ **Aktiverad.** Det här är standardinställningen i standardapplikationen. När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand, men indikatorn för anpassad kod aktiveras inte. ■ **Aktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod. ■ **Avaktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts avaktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod. **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. **Obs!** Om du ändrar värdet i fältet Aktivering av anpassad kod i din användarprofil påverkar det inte hur den anpassade koden eller indikatorn för anpassad kod beter sig för andra användare. Mer information om anpassad kod och indikatorn för anpassad kod finns i Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod (på sidan 183).

Om profilinställningar för användare

Varje företag har minst en företagsadministratör som ställer in och anpassar Oracle CRM On Demand för hela organisationen. Företagsadministratörer gör en del standardinställningar som samtliga användare inledningsvis får, men den enskilda användaren kan själv åsidosätta dessa standardinställningar. I följande tabell beskrivs vad inställningarna styr.

Namn på inställning	Beskrivning
Tidszon	Applikationen har stöd för Universal Time Code (UTC) så att alla klockslag och datum visas enligt användarens tidszon. Till exempel visas en bokning som är schemalagd till kl. 11:00 PST som kl. 14:00 för en användare som har inställningen EST, på grund av tidsskillnaden på tre timmar.
Språk	Inställningen Språk avgör formateringen för nummer, valutor, telefonnummer, klockslag och datum. Till exempel ser användare som väljer inställningen Tyska - Tyskland valutabelopp i formatet 110.000,00, medan användare som väljer inställningen Engelska - USA ser samma belopp som 110,000.00. Användarna bör välja det format som de känner sig mest hemma med.
Språk	Med hjälp av inställningen Språk kan användarna byta språk för användargränssnittet, online-hjälpen och självstudierna. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det emellertid hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än användarna själva ställt in.

Namn på inställning	Beskrivning
Valuta	Inställningen Valuta tillhandahåller den standardvaluta som är kopplad till alla nya poster som användaren skapar. När en användare visar intäktsrapporter visas de i användarens standardvaluta. Om en chef visar ackumulerade intäkter från användare med olika valutor ser han eller hon beloppen i sin standardvaluta (företagsadministratörerna måste lägga upp växelkurser för att detta ska fungera). Prognoser summeras emellertid alltid i företagets standardvaluta. Till exempel får en användare med USA-dollar som standardvaluta sin prognos konverterad till euro, om hans eller hennes företags valuta är euro.
Land	Inställningen för land i användarprofilen styr mallen som används för att visa landsspecifika standardadressfält när användaren skapar en ny post med en adress. Om användaren t.ex. skapar en post med en adress, t.ex. en kontopost, och värdet i fältet Land i användarens profil är Frankrike, används den franska mallen för att visa adressfält som är specifika för Frankrike för både leverans- och faktureringsadresser när den nya postsidan först öppnas. I Oracle CRM On Demand finns specifika adressmallar för mer än 60 länder.
Telefon	Telefonnummerformateringen avgörs av språkinställningen. Telefonnummer utanför området i fråga justeras i applikationen så att användarna ser hela sekvensen som de måste slå. En användare i Sverige måste till exempel slå utlandsprefixet 00 för internationella samtal. När en användare slår +44 3333 333 333 för Storbritannien visas alltså numret som 00 +44 3333 333 333. **Obs!** Användarna måste ange ett plustecken (+) före internationella nummer. Bredvid telefonnummerfälten finns en telefonnummerikon. När användaren klickar på ikonen öppnas ett fönster för telefonnummerverifiering, så att användaren kan kontrollera att numret har identifierats korrekt i applikationen: landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och eventuellt anknytningsnummer för telefonnumret. När användaren stänger fönstret rings den korrekta nummersekvensen upp. Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.

Obs! Om de här inställningarna ändras måste användaren logga ut och sedan logga in igen för att data ska visas med de nya inställningarna i Oracle CRM On Demand.

Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Företagsadministratören ställer in inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på sidan Företagsprofil, men en användare kan åsidosätta inställningen på sidan Användarprofil. Beroende på hur inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster konfigureras använder Analys den synlighet som anges på objektbasis i användarens rolldefinition, eller den synlighet som ställs in i fälten Rapporter och Historik på sidorna för företagsprofil och användarprofil. Mer information om företags- och användarprofiler finns i Konfigurera synlighetsinställningar för analys (på sidan 1151) och Användarfält (finns User Fields på sidan 1369).

I följande tabell finns information om när och hur du aktiverar inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster		Synlighet för posttypen Roll
Inställning av företagsprofil	**Inställning av användarprofil**	
Ja	Ja	Aktiverad
Ja	Nej	Avaktiverad
Ja	NULL	Aktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Ja	Aktiverad
NULL	NULL	Avaktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Nej	Avaktiverad

I Uppdatera dina personliga uppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732) finns information om hur du uppdaterar din personliga profil.

I Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125) finns information om hur du uppdaterar företagsprofilen (endast företagsadministratörer).

Ställa in standardposttyp för sökning

Du kan ställa in standardposttypen för sökningar från informationen i din personliga profil. Du kan till exempel ändra standardposttypen för sökningar för dina riktade sökningar från en kontaktpost till en kontopost. Mer information om hur du använder sökningar med Oracle CRM On Demand finns i Hitta poster (på sidan 74). Följ stegen i följande procedur om du vill ställa in en standardposttyp för sökningar.

Så här ställer du in standardposttypen för sökningar

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information
4. Klicka på Redigera på sidan Personuppgifter.
5. På sidan Redigera personuppgifter bläddrar du nedåt till sektionen Mer information.
6. Välj önskad posttyp i urvalslistan Standardsökposttyp.
7. Spara posten.

Obs! Du måste logga ut och sedan logga in igen i Oracle CRM On Demand för att se ändringarna.

Välja tema

Du kan ange ett fördefinierat tema i Oracle CRM On Demand som ditt gränssnittstema från din personliga profilinformation, eller ett anpassat tema som har skapats av din företagsadministratör. Mer information om att

skapa nya teman finns i Skapa nya teman (på sidan 1353). Om temat är tomt anger det att inget tema valts för dig. I det fallet används företagets tema eller rollens tema (om ett sådant angetts).

Utför stegen i följande procedur för att ställa in ditt tema. När du anger ett tema har det företräde framför alla andra teman som anges på roll- eller företagsnivå.

Så här väljer du tema:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. I avsnittet Personlig information klickar du på länken Min profil och sedan på Redigera.
4. Rulla ned till avsnittet Ytterligare information.
5. Välj det tema som du vill ha i urvalslistan Standardnamn.
6. (Valfritt) Om du vill välja det tema som ska användas på en surfplatta eller annan pekskärmsenhet klickar du på ikonen Sökning (förstoringsglaset) i fältet Tema för surfplatta.

   Obs! Oracle CRM On Demand använder temat som angetts i fältet Tema för surfplatta under förutsättning att Oracle CRM On Demand känner av surfplattan eller pekskärmsenheten. Om du inte väljer något standardtema och tema för surfplattor i din personliga profil, används de teman som anges för din användarroll. Om inga teman har angetts för din användarroll, används de teman som har angetts för företaget. Om inget tema för surfplattor har angetts på någon av nivåerna, används ditt standardtema. Information om hur teman fungerar i Oracle CRM On Demand finns i Om gränssnittet (finns About the Interface på sidan 28).

Ställa in läge för förhandsgranskning av post

Om funktionen för att förhandsgranska poster har aktiverats kan du förhandsgranska poster från postlänkar på många ställen i Oracle CRM On Demand, bland annat följande:

- Min hemsida
- Hemsidor för poster
- Listsidor för poster
- Postdetaljsidor (bland annat listor med relaterade poster)
- Aktivitetsfält
- Nålarna som placeras på en karta för att ange platsen för adresser som returneras av en avståndssökning. Information om hur du utför avståndssökningar finns i Utföra avståndssökningar (finns Performing Proximity Searches på sidan 365).

I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida. Du kan ställa in postgranskningsläget på sidan Personuppgifter. Beroende på vilken inställning som väljs här öppnas förhandsgranskningsfönstret när du drar pekaren över en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren dras över en länk till en post. Du kan också avaktivera postgranskningsfunktionen.

Företagsadministratören kan ange postgranskningsläget på företagsnivå och varje användare kan också ange postgranskningsläget på sidan Personuppgifter. Din personliga inställning åsidosätter företagets inställning. Om fältet Postgranskningsläge är tomt i din personliga profil används postgranskningsläget för företaget.

Om du vill ställa in postgranskningsläget ska du slutföra stegen i följande procedur.

Så här ställer du in postgranskningsläget

1. Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.

3 Klicka på Min profil i sektionen Personlig information.
4 Klicka på Redigera på sidan Personuppgifter.
5 På sidan Redigera personuppgifter bläddrar du nedåt till sektionen Mer information.
6 I fältet Postgranskningsläge väljer du önskat läge i urvalslistan.
   Om du vill använda postgranskningsläget för företaget väljer du det tomma alternativet i urvalslistan.
7 Spara posten.

Ändra språkinställning

Språkinställningen i dina personliga uppgifter styr vilket språk du ser i användargränssnittet, onlinehjälpen och självstudierna. Först ställer din företagsadministratör in språket, men du kan ändra inställningen i dina personliga uppgifter. Beroende på vilket som är företagets standardspråk kan du eventuellt se vissa objekt i rapporter på ett annat språk än det som du anger som ditt standardspråk.

Följ stegen i följande procedur om du vill ändra din språkinställning.

Så här ändrar du din språkinställning

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på valfri sida.
2 I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
3 Klicka på Min profil i sektionen Personlig information.
4 Klicka på Redigera på sidan Personuppgifter.
5 På sidan Redigera personuppgifter bläddrar du nedåt till sektionen Användares geografiska information.
6 Välj det språk som du vill använda i urvalslistan Språk.
7 Spara posten.
8 Logga ut från Oracle CRM On Demand och logga in igen för att aktivera ändringen.

Visa verifikationskedjefält

Om du vill visa aktiviteten för program, till exempel webbtjänster och Oracle Outlook Email Integration On Demand, utför du stegen i följande procedur.

Så här visar du verifikationskedjefält:

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4 Rulla ned till sektionen Verifikationskedja för att granska de fält som är aktiverade för verifiering.

Hantera din kvot

Du eller företagsadministratören kan konfigurera dina kvoter. Du behöver i egenskap av slutanvändare inga särskilda behörigheter. Företagsadministratören behöver dock behörighet att hantera användare för att kunna konfigurera din kvot.

Du kan granska och ändra befintliga kvoter eller ange nya kvoter och beräkna dem genom att:

- Ange en årskvot som sedan fördelas jämnt över året
- Ange en kvot för varje månad som sedan summeras för hela året

När du väljer året när en kvot ska börja kan du välja innevarande kalenderår, något av de föregående tre åren eller något av de kommande tre åren. Du kan när som helst aktivera en kvot. När du har aktiverat en kvot använder Oracle CRM On Demand kvotinformationen för att fylla i fälten på prognossidorna. Dina mål för varje år sparas och du kan granska målhistoriken och jämföra dina prognoser med kvoterna. Mer information finns i Hantera kvoter (på sidan 335).

Obs! Du kan ha fler än en aktiv kvot per år. Eftersom det är endast aktiva kvoter som används när du skapar din prognos måste du se till att aktivera alla kvoter som du vill ta med i prognosen.

Så här definierar du kvoten

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4. Rulla till sektionen Kvoter på sidan med personliga uppgifter.
5. Klicka på Ny kvot i sektionen Kvoter.
6. Ange Kvot börjar och namn för kvoten i formuläret Redigera kvot.
7. Gör något av följande:
   - Om du vill fördela en årlig kvot jämnt över räkenskapsåret anger du beloppet i fältet Total kvot och klickar på Spridning.
   - För att räkna samman månadskvoterna anger du ett belopp för varje månad och klickar sedan på Summa.

     Obs! Om du klickar på Summa läggs alla månatliga kvotposter ihop och totalsumman visas i Totalsumma.
8. Spara posten.

Granska din inloggningsaktivitet

Du kan granska din inloggningsaktivitet, t.ex. hur många gånger du har loggat in i applikationen.

Obs! Varje natt tar Oracle CRM On Demand bort poster för användarinloggning som är mer än 90 dagar gamla. Posterna tas bort permanent.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4. Rulla ned till sektionen Inloggningshistorik och granska din inloggningsaktivitet på sidan med personliga uppgifter.

   Inloggningshistoriken innefattar all inloggning som har gjorts från andra applikationer, däribland Oracle CRM On Demand Integration for Office och Oracle Outlook Email Integration On Demand.

   Obs! Fältet Typ i en inloggningspost visar kanalen som inloggningsförsöket gjordes genom. Om ett inloggningsförsök t.ex. gjordes genom ett webbläsarfönster visas värdet Interaktiv i fältet Typ. Om ett inloggningsförsök gjordes genom webbtjänster visas värdet Webbtjänster i fältet Typ.

Ändra ditt lösenord

I Oracle CRM On Demand kan du när som helst ändra ditt lösenord, förutsatt att din roll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Obs! Om företaget har implementerat en lösning där du måste använda enkel inloggning för att komma åt Oracle CRM On Demand, måste du återställa ditt lösenord med hjälp av den lösningen och inte i Oracle CRM On Demand.

Så här ändrar du ditt lösenord:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. I avsnittet Personlig information klickar du på länken Lösenordsuppdatering.
4. Läs igenom lösenordspolicyn på sidan Lösenordsuppdatering innan du ändrar ditt lösenord.

   I regel fastställs lösenordspolicyn av företagsadministratören och kan ändras.
5. I avsnittet Lösenorduppdatering fyller du i fälten.
6. Spara posten.

Ställa in dina säkerhetsfrågor

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand används dina säkerhetsfrågor. Du anger dina säkerhetsfrågor första gången du loggar in i Oracle CRM On Demand. Du kan emellertid när som helst ändra dina säkerhetsfrågor och svar.

Vad händer om du glömmer ditt lösenord?

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand kan du klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand och sedan klicka på länken Jag har glömt lösenordet för att återställa ditt lösenord. Då får du ett e-postmeddelande från Oracle CRM On Demand med en tillfällig länk till applikationen. När du klickar på den tillfälliga länken ombeds du besvara dina säkerhetsfrågor som autentisering. När du har svarat rätt på frågorna kan du ställa in ditt lösenord i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du återställer ditt lösenord om du glömmer det finns i Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet (på sidan 184).

Obs! Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du också använda länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand för att skicka en begäran om att få ditt användarinloggnings-id skickat till dig per e-post.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anger säkerhetsfrågor.

Så här lägger du upp dina säkerhetsfrågor:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. På sidan Personlig profil klickar du på länken Mina säkerhetsfrågor.
4. Om du inte anger säkerhetsfrågor för första gången anger du ditt lösenord för Oracle CRM On Demand i fältet Aktuellt lösenord på sidan Mina säkerhetsfrågor.
5. Välj frågorna och ange svaren.

   Obs! Ett svar får inte överstiga 100 tecken.
6. Spara posten.

Tips! Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger så att du har informationen till hands om du glömmer ditt lösenord.

Granska din delegerade information

Användardelegering är en funktion som gör det möjligt för användare som stöder flera personer att se alla poster som tillhör de personerna. Om företagsadministratören har aktiverat användardelegeringsfunktionen, och om din användarroll har konfigurerats för delegering, kan du göra följande:

- Visa en lista över de användare som du är ombud för.
- Visa en lista över de användare som är ombud för dig.
- Lägga till ombud för dig själv.

  Mer information om hur du lägger till delegerade användare finns i Lägga till delegerade användare (på sidan 746).

Utför stegen i proceduren nedan om du vill visa en lista över de användare som du är ombud för.

Så här visar du en lista över de användare som du är ombud för

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4. På sidan Personlig information rullar du ned till sektionen Delegerat från användare för att se en lista över de användare som du är ombud för.

Utför stegen i proceduren nedan om du vill visa en lista över de användare som är ombud för dig.

Så här visar du en lista över de användare som är ombud för dig

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3. Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4. På sidan Personlig information rullar du ned till sektionen Delegerat till användare för att se en lista över de användare som är ombud för dig.

Obs! Om sektionen Delegerat från användare eller sektionen Delegerat till användare inte visas på sidan Personlig information kan du klicka på Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägga till sektionen i sidlayouten. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

Se även

Om användardelegering (på sidan 1385)

Lägga till delegerade användare

Med användardelegering kan en användare som stöder flera personer se alla poster som tillhör de personerna. Om din företagsadministratör har aktiverat funktionen användardelegering, och om din användarroll har konfigurerats för delegering, kan du tillåta att en användare fungerar som ditt ombud genom att du lägger till den användaren i din lista över delegerade användare. Dina delegerade användare får ägaråtkomst till posterna du äger.

Administratören på ditt företag kan också utse delegerade användare för dig. Mer information om hur företagsadministratörer kan utse delegerade användare finns i Hantera delegerade användare (administratör) (på sidan 1386).

Så här lägger du till delegerade användare

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
4 Bläddra ned till sektionen Delegerat till användare och klicka på Lägg till användare.

Obs! Om sektionen Delegerat till användare inte visas på din detaljsida kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Delegerat till användare i din sidlayout. Om sektionen inte är tillgänglig för din sidlayout kan du kontakta företagsadministratören.

5 På sidan Delegerade användare, redigera klickar du på sökikonen för att välja vilka användare du vill lägga till i listan Delegerade användare.
6 Om värdena är definierade i fältet Delegerade användarroller kan du välja en delegerad användarroll för varje användare om det behövs.
7 Klicka på Spara.

Se även

Om användardelegering (på sidan 1385)

Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support

Du kan ge en supporttekniker åtkomst till din session i Oracle CRM On Demand. Den här typen av åtkomst kan vara nödvändig för att supportteknikern ska kunna felsöka ett problem.

Så här beviljar du inloggningsåtkomst till andra

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Inloggningsåtkomst.
4 Ange ett datum- och tidsintervall på sidan Inloggningsåtkomst för den tidsperiod då personen ska ha åtkomst till din session.
5 Spara posten.

Obs! Om du vill avbryta inloggningsåtkomsten innan det slutdatum för åtkomst som du har angett, och om du redan har beviljat åtkomst med hjälp av den här funktionen, anger du ett nytt datum- och tidsintervall med datum som redan har passerat.

Visa dina flikar

Flikarna högst upp på dina sidor är startpunkt för hanteringen av data. Den roll som företagsadministratören tilldelar dig avgör vilka flikar du har tillgång till och i vilken ordning de visas till att börja med.

Obs! Du kan bara anpassa dina flikar om behörigheten Anpassa flikar har aktiverats för din roll. Kontakta din företagsadministratör för mer information.

I följande procedur beskrivs hur du ändrar flikordningen.

Så här ändrar du flikordningen

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3 Klicka på länken Fliklayout i avsnittet Personlig flik, layout.

4 I sektionen Tillgängliga flikar markerar du fliken du vill lägga till och klickar sedan på knappen med högerpilen för att flytta den från sektionen Tillgängliga flikar till sektionen Valda flikar.

Obs! Du kan välja mer än en flik åt gången om du håller Skift- eller Ctrl-tangenten nedtryckt när du klickar för att välja flikarna.

5 Markera en flik åt gången i sektionen Valda flikar och använd pilarna för att flytta fliken upp eller ned tills flikarna visas i den ordning du vill på hemsidan.

Obs! (Valfritt) Klicka på Standard om du vill återställa fliklayouten till standardinställningarna för rollen.

6 Klicka på OK och spara posten.

Ändra layout på detaljsidor

Användarna kan personanpassa layouten i sektionerna med relaterad information på detaljsidan för en posttyp om behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information är aktiverad för deras användarroll. Anvisningar om hur du personanpassar layouter för relaterad information finns i Personanpassa layouter för relaterad information (på sidan 749).

Användarna kan personanpassa fältlayouten på detaljsidan för en posttyp om deras användarroll är inställd enligt följande:

- Behörigheten Anpassa detaljsida - fält är aktiverad för rollen.
- En anpassad sidlayout är tilldelad rollen för posttypen.

Den personanpassade fältlayout som en användare skapar för detaljsidan för en posttyp används också på de sidor där användaren redigerar poster av den posttypen. Beroende på hur användarens roll har ställts in kan användarens personanpassade fältlayout också komma att användas på sidor där användaren anger information till en ny post. Anvisningar om hur du personanpassar fältlayouter finns i Personanpassa fältlayouter (på sidan 753).

Om att komma åt Personlig layout-sidorna

Om din användarroll tillåter dig att personanpassa dina detaljsidelayouter, då kan du komma till Personlig layout-sidorna för en posttyp med länken Redigera layout på detaljsidan för en post av den posttypen. Du kan också komma till Personlig layout-sidorna för posttypen Detaljsida med den globala länken Mina inställningar. Så här ser beteendet ut när du går till Personlig layout-sidorna för att personanpassa en detaljsidelayout, beroende på vilka behörigheter som aktiverats för din användarroll:

- Sidan Personlig layout öppnas om din användarroll har två av följande behörigheter: Anpassa detaljsida - fält, Anpassa detaljsida - relaterad information eller Personlig detaljsida - postindikator.

  På sidan Personlig layout finns följande tre länkar:

  - **Fältlayout.** Den här länken öppnar sidan Personlig layout - fält, där du kan personanpassa fältlayouten för posttypen.

    Obs! Länken Fältlayout är bara tillgänglig på sidan Personlig layout om en anpassad sidlayout har tilldelats din användarroll för posttypen. Om standardsidlayouten för posttypen har tilldelats din användarroll är länken Fältlayout inte tillgänglig.

  - **Layout för relaterad information.** Den här länken öppnar sidan Personlig layout - relaterad information, där du kan personanpassa layouten för sektionerna med relaterad information på detaljsidan för posttypen.
  - **Hantera postindikator.** Den här länken öppnar sidan Personlig layout - postindikator där du kan ställa in sektioner med relaterad information så att indikatorer visas för att ange om det finns några poster i sektionerna.
- Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - fält, men inte behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information eller Personlig detaljsida - postindikator, öppnas sidan Personlig layout - fält på en gång.

- Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information, men inte behörigheten Anpassa detaljsida - fält eller Personlig detaljsida - postindikator, öppnas sidan Personlig layout - relaterad information på en gång.
- Om din användarroll har behörigheten Personlig detaljsida - postindikator, men inte behörigheten Anpassa detaljsida - fält eller Personlig detaljsida - relaterad information, öppnas sidan Personlig layout - postindikator på en gång.

Se även

Mer information om att personanpassa sidlayouter finns i följande avsnitt:

- Personanpassa layouter för relaterad information (på sidan 749)
- Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 755)
- Personanpassa fältlayouter (på sidan 753)
- Om layout för sidor för nya poster (finns About the Layouts of New Record Pages på sidan 49)

Personanpassa layouter för relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information kan du skapa en personanpassad layout för sektionerna för relaterad information på detaljsidan för en posttyp. Sektionerna med relaterad information visar de olika posttyper som kan länkas till den valda posten. Anteckningar och aktiviteter är t.ex. relaterad information som kan kopplas till affärsmöjligheter eller kontakter. Företagsadministratören bestämmer typen av och ordningen på sektionerna med relaterad information som visas på respektive detaljsida. Du kan ändra ordningen på sektionerna med relaterad information eller dölja eventuella sektioner med relaterad information som du inte använder. Det är endast din visning av applikationen som påverkas om dessa inställningar ändras.

Obs! Om företagsadministratören tar bort behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information från din användarroll kan du inte personanpassa layouten för sektionerna för relaterad information på dina detaljsidor.

Om statiska och dynamiska layouter för detaljsidor

Layouter för detaljsidor kan vara statiska eller dynamiska. När du använder statiska sidlayouter kan du se samma sidlayout för samtliga poster av en viss posttyp. Med dynamiska sidlayouter kan företagsadministratören ange olika sidlayouter för olika poster av samma posttyp, beroende på vilket värde som väljs i ett särskilt urvalslistefält i posten. Du kan personanpassa både statiska och dynamiska sidlayouter.

Om ändring av standardsidlayouter efter att personanpassade layouter för relaterad information har skapats

Företagsadministratören kan när som helst uppdatera en statisk sidlayout eller någon av de sidlayouter som används i en dynamisk layout. När du har skapat en personanpassad layout av sektionerna för relaterad information på en detaljsida för en posttyp, kommer de ändringar som företagsadministratören gör i tillgängligheten av sektionerna för relaterad information i standardsidlayouten inte omedelbart att återspeglas i din personanpassade layout.

Vad händer om sektioner med relaterad information läggs till i standardsidlayouten?

Företagsadministratören kan lägga till nya sektioner med relaterad information i standardsidlayouten för en posttyp för din användarroll efter att du har skapat en personanpassad layout för posttypen. Om detta inträffar och du vill lägga till några av de nya sektionerna i din personanpassade layout för sidan, måste du först återställa din sidlayout till standardsidlayouten. Du kan därefter använda standardsidlayouten eller skapa en ny personanpassad layout som innehåller de nya sektionerna.

Vad händer om sektioner med relaterad information tas bort från standardsidlayouten?

Företagsadministratören kan ta bort sektioner med relaterad information från standardsidlayouten för en posttyp för din användarroll. Om någon av de sektioner som företagsadministratören tar bort från standardsidlayouten

ingår i din personanpassade layout för sidan, kommer dessa sektioner även fortsättningsvis vara tillgängliga i din personanpassade layout fram tills du tar bort dessa från layouten eller du återställer din layout till standardlayouten.

Personanpassa layouter för relaterad information för statiska sidlayouter

Följande process beskriver hur du personanpassar layouten för sektionerna med relaterad information för en statisk layout genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också personanpassa layouten för sektionerna med relaterad information för en statisk sida genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. Funktionen för statiska layouter är samma oavsett hur du kommer till sidan.

Så här personanpassar du layouten i sektionerna med relaterad information för en statisk detaljsidelayout

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3. I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4. Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.
5. I sektionen Tillgänglig relaterad information på sidan Personlig layout - relaterad information väljer du den sektion med relaterad information som du vill visa och klickar sedan på pilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.

   Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.
6. Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta den relaterade informationen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
7. Spara posten.

Efter att du personanpassat layouten i sektionerna med relaterad information används din nya layout på detaljsidan för alla poster av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Du ändrar layouten igen.
- Du återställer layouten för sektionerna med relaterad information till standardlayouten.

  Obs! Om du återställer en fältlayout till standardlayouten påverkar det inte några personanpassade layouter för sektioner med relaterad information. Om du återställer en personanpassad layout för sektioner med relaterad information till standardlayouten påverkar det på samma sätt inte några personanpassade fältlayouter för posttypen.
- Administratören återställer sidlayouten för din roll till standardlayouten.

  Obs! Om en administratör återställer sidlayouten för en posttyp till standardlayouten för en roll återställs alla personanpassade fältlayouter och alla personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för den posttypen till standarden för användare som har den rollen. Men om en administratör tilldelar en ny sidlayout för en posttyp till en roll kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen, men de kommer även i fortsättningen att se sina personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för posttypen tills de återställer sina layouter för relaterad information till standardlayouten.

Personanpassa layouter för relaterad information för dynamiska sidlayouter

När du använder dynamiska layouter kan du skapa en personanpassad layout för sektionerna med relaterad information för vart och ett av värdena i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten. Den funktion som tillåter skapande av flera personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för en posttyp styrs av kryssrutan Aktivera personanpassning för enskilda dynamiska sidlayouter enligt följande:

- Om kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter avmarkeras kan du endast skapa en personanpassad layout för sektioner med relaterad information en posttyp. När du har personanpassat layouten för en posttyp ser du samma uppsättning sektioner med relaterad information på detaljsidan för samtliga poster av den typen, oavsett vilket värde som väljs i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten.
- Om kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter i företagsprofilen markeras kan du välja att skapa en personanpassad layout för sektioner med relaterad information för vart och ett av värdena i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten.

Följande process beskriver hur du personanpassar layouten för sektionerna med relaterad information för dynamiska detaljsidor när personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter inte har aktiverats. Den här proceduren beskriver hur du personanpassar en dynamisk layout genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också personanpassa en dynamisk layout genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. Om personanpassning av enskilda dynamiska layouter inte har aktiverats är funktionen samma oavsett hur du kommer till sidan.

Så här personanpassar du en dynamisk layout när personanpassning av enskilda dynamiska layouter inte har aktiverats

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3. I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4. Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.
5. I sektionen Tillgänglig relaterad information på sidan Personlig layout - relaterad information väljer du den sektion med relaterad information som du vill visa och klickar sedan på pilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.

   Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.
6. Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta den relaterade informationen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
7. Spara posten.

När du har personanpassat layouten i sektionerna med relaterad information används den nya layouten på detaljsidan för alla poster av den posttypen, oavsett värdet i urvalslistefältet som fastställer den dynamiska layouten av sidan. Detta sker ända tills du ändrar layouten igen eller tills du återställer standardlayouten för detaljsidan, vilket som nu inträffar först.

Följande procedur beskriver hur du personanpassar layouten för dynamiska detaljsidor när personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter har aktiverats. Den här proceduren beskriver hur du personanpassar en dynamisk layout genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också personanpassa en dynamisk layout genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. När personanpassning av enskilda dynamiska layouter har aktiverats, är funktionen för dynamiska layouter följande:

- Om du går till sidan Personlig layout via länken Mina inställningar, kan du skapa personanpassade layouter för alla värden i urvalslistefältet som fastställer den dynamiska layouten för sidan.
- Om du går till sidan Personlig layout via länken Redigera layout på en detaljsida, kan du endast skapa en personanpassad layout för det värde som för närvarande har valts i urvalslistan som fastställer den dynamiska layouten för sidan.

Så här personanpassar du en dynamisk layout när personanpassning av enskilda dynamiska layouter har aktiverats

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3 I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4 Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.
5 I sektionen Tillgängliga värden för styrande urvalslista på sidan Personlig layout - relaterad information väljer du det värde som du vill skapa en personanpassad layout för.

   Obs! Välj ett tomt värde i urvalslistefältet om du vill skapa en personanpassad layout som ska användas i de fall inget värde har valts i urvalslistefältet.

6 I sektionen Tillgänglig relaterad information väljer du den sektion med relaterad information du vill visa och använder sedan riktningspilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.

   Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.

7 Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta sektionen med relaterad information upp eller ned tills den visas i den ordning du vill.
8 Upprepa stegen 5 till 7 för att skapa fler personanpassade layouter.

   Obs! Om du inte skapar en personanpassad layout för ett urvalslistevärde används i stället standardsidlayouten för det värdet.

9 Spara posten.

När du har personanpassat layouten för sektionerna med relaterad information för ett urvalslistevärde, används den personanpassade layouten på detaljsidan för alla poster med det valda urvalslistevärdet. Så är fallet ända tills du ändrar layouten igen eller tills du återställer standardlayouten för detaljsidan, vilket som nu inträffar först.

Återställa layouter för relaterad information till standardlayouterna

Följande process beskriver hur du återställer en layout för relaterad information till standardlayouten genom att gå till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar. Du kan också återställa en layout för relaterad information till standardlayouten genom att klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för en post. Om personanpassning av enskilda dynamiska layouter har aktiverats, är funktionen för dynamiska layouter följande:

- Om du går till sidan Personlig layout via den globala länken Mina inställningar kan du återställa standardlayouterna för relaterad information för alla värden i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska layouten för sidan. Du kan även återställa standardlayouterna för relaterad information för några av urvalslistevärdena samtidigt som du behåller dina personanpassade layouter för andra urvalslistevärden.
- Om du går till sidan Personlig layout via länken Redigera layout på en detaljsida för en post, kan du endast återställa standardlayouten för relaterad information för det urvalslistevärde som för närvarande har valts i det urvalslistefält som fastställer den dynamiska layouten för sidan. Du kan inte återställa standardlayouterna för relaterad information för de övriga urvalslistevärdena.

Så här återställer du en layout för relaterad information till standardlayouten

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3 I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
4 Klicka på Layout för relaterad information om sidan Personlig layout öppnas.
5 Gör något av följande på sidan Personlig layout - relaterad information:
   - Klicka på Standard om du vill återställa layouten för ett valt värde i kolumnen Tillgängliga värden för styrande urvalslista till standardlayouten.
   - Klicka på Standardinställ alla om du vill återställa layouterna för samtliga värden i kolumnen Tillgängliga värden för styrande urvalslista till standardlayouterna.

Obs! Knappen Standardinställ alla är endast tillgänglig för vissa personliga detaljsidelayouter.

Mer information om hur personanpassade sidlayouter interagerar med sidlayouter för roller finns i Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1322).

Relaterat informationsformat på Postdetaljsidor.

Om din användarroll har åtkomst till visningsformatet för Anpassad relaterad information, kan du även välja att visa relaterade informationssektioner på postens Detaljsidor som en lista eller som flikar genom att ställa inte alternativet Format för relaterad information i din personliga profil. Om fältet Relaterad information, format i din personliga profil är tomt används inställningen för din användarroll och om fältet Relaterad information, format i din användarroll är tomt används inställningen för företaget. Mer information om hur du ändrar Format för relaterad information i din personliga profil finns i Uppdatera dina personuppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).

Personanpassa fältlayouter

Användarna kan personanpassa fältlayouten på detaljsidan för en posttyp om deras användarroll är inställd enligt följande:

- Behörigheten Anpassa detaljsida - fält är aktiverad för rollen.
- En anpassad sidlayout är tilldelad rollen för posttypen.

Du kan personanpassa fältlayouter för både statiska och dynamiska layouter. När du personanpassar fältlayouter ska du tänka på följande punkter:

- Alla fält som är tillgängliga på den anpassade layout som har tilldelats din användarroll för en posttyp visas som standard i din layout till dess du personanpassar layouten.
- Du kan ta bort (dölja) några av fälten i din personanpassade layout, men du kan inte lägga till några fält som inte finns i standardlayouten i din personanpassade layout.
- Du kan inte ta bort obligatoriska fält ur din layout. Dessutom kan administratörer ange att vissa fält alltid måste finnas med i en layout, och då kan du inte ta bort de fälten ur din personanpassade layout. På sidan Personlig layout - fält visas de fält som alltid måste visas i layouten med samma textfärg som de obligatoriska fälten.

Beroende på vilken typ av sidlayout som används kan det hända att du kan personanpassa en fältlayout med den globala länken Mina inställningar, med länken Redigera layout på postens detaljsidor eller med båda dessa länkar. I följande tabell visas vilka av länkarna som du kan använda för att personanpassa fältlayouterna. I alla dessa fall måste den sidlayout som är tilldelad din användarroll vara en anpassad sidlayout. Det innebär att du inte kan personanpassa standardsidlayouten för en posttyp i Oracle CRM On Demand. Informationen i den här tabellen gäller också när du vill återställa en personanpassad fältlayout till standardfältlayouten. Information om att återställa en personanpassad fältlayout till standardfältlayouten finns i avsnittet Återställa fältlayouter till standardlayouterna.

Typ av layout	Länk till Mina inställningar	Länk till Redigera layout
Statisk layout.	Ja	Ja
Standardlayout för en dynamisk layout. Information finns i anmärkningen efter den här tabellen.	Ja	Ja. Fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten måste vara tomt på postens detaljsida.

Typ av layout	Länk till Mina inställningar	Länk till Redigera layout
Layout för ett specifikt värde i den styrande urvalslistan.	Nej	Ja. Ett lämpligt värde måste väljas i fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten.

Obs! Standardlayouten för en dynamisk layout är den layout som används när fältet Styrande urvalslista för den dynamiska layouten är tomt i en post.

Utför anvisningarna i följande process om du vill personanpassa en fältlayout för en posttyp.

Så här personanpassar du en fältlayout för en posttyp

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

   Obs! Om du vill personanpassa den fältlayout som används för ett specifikt värde i fältet Styrande urvalslista för en dynamisk layout ska du, i stället för att klicka på länken Mina inställningar, öppna en post som har ett lämpligt värde i fältet Styrande urvalslista, klicka på Redigera layout och sedan gå direkt till steg 4.

2. I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
3. I layoutsektionen på sidan Personuppgifter klickar du på länken till layoutsidan för den sida som du vill personanpassa.

   Om du till exempel vill personanpassa fältlayouten för posttypen Konto klickar du på Kontolayout.
4. Klicka på Fältlayout om sidan Personlig layout öppnas.
5. Ändra ordningen på fälten i layouten med pilarna på sidan Personlig layout - fält:

   Du kan flytta fälten inom en sektion på sidan samt flytta fälten från en sektion på sidan till en annan sektion. Om du inte vill att ett visst fält ska visas på din personanpassade sidlayout flyttar du fältet till sektionen Tillgängliga fält.

   Obs! Om du flyttar ett obligatoriskt fält, eller ett fält där din administratör har angett att det alltid måste visas i layouten, till sektionen Tillgängliga fält kommer ett felmeddelande att visas när du försöker spara layouten, och då måste du flytta tillbaka fältet till någon av sektionerna i layouten.
6. Spara ändringarna.

Efter att en användare skapat en personanpassad fältlayout används den layouten varje gång som den användaren öppnar eller redigerar en post av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Användaren ändrar fältlayouten igen.
- Användaren återställer fältlayouten till standard för sidan.

  Obs! Om du återställer en fältlayout till standardlayouten påverkar det inte några personanpassade layouter för sektioner med relaterad information. Om du återställer en personanpassad layout för sektioner med relaterad information till standardlayouten påverkar det på samma sätt inte några personanpassade fältlayouter för posttypen.
- Administratören återställer sidlayouten för användarens roll till standardlayouten, eller tilldelar en annan layout till rollen för den posttypen.

  Obs! Om en administratör återställer sidlayouten för en posttyp till standardlayouten för en roll återställs alla personanpassade fältlayouter och alla personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för den posttypen till standarden för användare som har den rollen. Men om en administratör tilldelar en ny sidlayout för en posttyp till en roll kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen, men de kommer även i fortsättningen att se sina personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för posttypen tills de återställer sina layouter för relaterad information till standardlayouten.

Beroende på hur användarens roll har ställts in kan användarens personanpassade fältlayout också komma att användas på den sida där användaren anger information till en ny post. Mer information om fältlayouten för nya postsidor finns i Om layout för sidor för nya poster (finns About the Layouts of New Record Pages på sidan 49).

Återställa fältlayouter till standardlayouterna

Om du vill sluta använda en personanpassad layout kan du återställa fältlayouten till standardlayouten för posttypen för din roll. Beroende på vilken typ av sidlayout som används kan det hända att du kan återställa en fältlayout med den globala länken Mina inställningar, med länken Redigera layout på postens detaljsidor eller med båda dessa länkar. Mer information om vilken länk du ska använda finns i tabellen i föregående avsnitt.

Utför anvisningarna i följande process om du vill återställa en personanpassad fältlayout till standardlayouten.

Så här återställer du en fältlayout till standardlayouten

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

   Obs! Om du vill återställa den fältlayout som används för ett specifikt värde i fältet Styrande urvalslista för en dynamisk layout till standardfältlayouten för det värdet ska du, i stället för att klicka på länken Mina inställningar, öppna en post som har ett lämpligt värde i fältet Styrande urvalslista, klicka på Redigera layout och sedan gå direkt till steg 4.
2. I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
3. I layoutsektionen på sidan Personuppgifter klickar du på länken till layoutsidan för den sida som du vill återställa till standarden.
4. Klicka på Fältlayout om sidan Personlig layout öppnas.
5. Klicka på Standard på sidan Personlig layout - fält.
6. Spara ändringarna.

Nästa gång du öppnar, redigerar eller skapar en post av den posttypen visas den standardlayout som tilldelats din roll för den posttypen.

Se även

I följande avsnitt finns mer information om personanpassade fältlayouter:

- Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1326)

Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information

Om din användarroll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan du ställa in postindikatorer för sektionerna med relaterad information på detaljsidorna för poster. Postindikatorerna gör att du kan se om poster finns i en sektion med relaterad information, utan att öppna sektionen. Administratören kan också konfigurera postindikatorer för detaljsidorna för posttyper på rollnivå. Om du inte personanpassar postindikatorinställningarna för en posttyp, används inställningarna som har konfigurerats för posttypen för din roll. Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 71).

Obs! Den relaterade indikatorfunktionen stöds inte för den relaterade informationssektionen Bilagor för någon posttyp, och inte heller för den relaterade informationssektionen Användarlista på posttypen Avdelning. Funktionen stöds inte heller för anpassade webbappletar.

Utför anvisningarna i följande process om du vill personanpassa postindikatorinställningarna för en posttyp.

Så här personanpassar du postindikatorinställningarna för en posttyp

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
3 Klicka på länken på sidan Layout för *posttyp* i sektionen Personlig layout för detaljsida.
4 Om sidan Personlig layout öppnas klickar du på länken Hantera postindikator.

Obs! Du kan också öppna sidan Personlig layout - postindikator genom att klicka på länken Redigera layout på valfri postdetaljsida.

5 I listan Tillgänglig relaterad information på sidan Personlig layout - postindikator väljer du den sektion med relaterad information som du vill visa en postindikator för och klickar sedan på pilen för att flytta den till listan Vald relaterad information.

Tips! Du kan markera fler än en sektion åt gången genom att hålla ned Skift- eller Ctrl-tangenten.

6 Spara ändringarna.

Efter att du personanpassat postindikatorinställningarna för en posttyp används dina personanpassade inställningar på detaljsidan för alla poster av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Du uppdaterar postindikatorinställningarna i de relaterade informationssektionerna igen.
- Du återställer postindikatorinställningarna för posttypen till standardinställningarna för den posttypen för din roll. Alla uppdateringar som ursprungligen utfördes av administratören på rollnivå implementeras.
- Administratören återställer sidlayouten för din roll till standardlayouten. Alla personanpassade inställningar för hur postindikatorer ska visas i posttypens relaterade informationssektioner återställs till inställningarna som konfigurerats för posttypen på rollnivå.

Utför stegen i följande procedur om du vill återställa postindikatorinställningarna för en posttyp till standardinställningarna för posttypen för din roll.

Så här återställer du postindikatorinställningarna för en posttyp till standardinställningarna

- Klicka på Standard på sidan Personlig layout - postindikator.

Ändra layout på hemsidor

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner från dina hemsidelayouter (Min hemsida, Hemsida för konton, Hemsida för kontakter, Hemsida för kundämnen, Hemsida för affärsmöjligheter och Hemsida för serviceärenden). Det är företagets systemadministratör som konfigurerar de hemsidelayouter som visas som standard.

Obs! Du kan även anpassa hemsidorna genom att klicka på länken Redigera layout på varje hemsida.

Så här ändrar du layouten på hemsidor

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
3 Klicka på den hemsidelayout du vill ändra (t.ex. Min hemsidelayout) i sektionen Personlig hemsidelayout på sidan Personlig layout.
4 I sektionen Tillgängliga sektioner på sidan markerar du sektionen du vill visa på din hemsida och använder sedan pilarna för att flytta sektionen till sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida.

Tips! Du kan markera mer än en sektion åt gången genom att hålla ned SKIFT- eller CTRL-tangenten när du klickar för att markera sektionerna.

5 Markera en sektion åt gången i sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida och använd pilarna för att flytta sektionen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
6 Spara posten.

Changing Your Action Bar Layout

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 39).

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 (finns Sidan Favoritposter på sidan 124). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (finns Sidan Favoritlistor på sidan 142).
6. Save your changes.

Ställa in kalender

I det här avsnittet beskrivs hur du ställer in kalendern med hjälp av den globala länken Mina inställningar.

När du konfigurerar standardkalendervyn kan du göra följande:

- Välj den kalendervy som ska visas som standard varje gång du klickar på fliken Kalender.
- Välj den aktivitetslista som ska visas i dags- och veckovyerna för din kalender och i kalendrar som hör till andra användare som delar sina kalendrar med dig (dags- och veckovyerna för användarkalendern).

  I standardapplikationen visas listan Öppna uppgifter, men du kan välja en annan lista i aktivitetslistan i fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender i dina kalenderinställningar. Din administratör kan också välja en lista för din användarroll. Om du lämnar fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender tomt används inställningen för din roll, och om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för din användarroll är tomt, så visas listan Öppna uppgifter.

  Du kan välja alla listor som är tillgängliga för dig, inklusive privata listor, allmänna listor, systemlistor och listor som är specifika för din användarroll för aktivitetsposttypen. I dags- och veckovyerna för användarkalendern visas bara tre av kolumnerna från listan, så här:
  - Kolumnen Ämne visas alltid, förutsatt att fältet Ämne har valts som visningsfält i listdefinitionen.
  - De två första kolumnerna i listan, förutom kolumnen Ämne, visas.

Om listan som du väljer senare tas bort eller inte längre är tillgänglig för dig, så kommer följande att avgöra vilken lista som visas i dags- och veckovyerna för användarkalendern:

- Om en lista har valts i fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för din användarroll, så visas den listan.
- Om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för din användarroll är tomt, så visas listan Öppna uppgifter.

- Ange vilken dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern och i datumväljarna när du väljer värden för datumfält i Oracle CRM On Demand.
- Välj de veckodagar och de arbetstider du vill visa i din kalender, om du inte vill använda inställningarna som gäller för hela företaget.

  Som standard är alla kryssrutorna för veckodagar omarkerade och fälten Starttid för arbetstid och Sluttid för arbetstid tomma. När du anger arbetstider kan du bara ange en starttid och en sluttid. Du kan inte ange olika arbetstider för enskilda arbetsdagar. Om du anger en starttid för din arbetstid måste du även ange en sluttid, och sluttiden måste infalla senare än starttiden. På samma sätt måste du ange en starttid, om du har angett en sluttid. Om det behövs konverterar Oracle CRM On Demand starttiden och sluttiden som du anger till rätt format för ditt språk när du har sparat dina ändringar.

  I dags- och veckovyerna i din egen kalender och i enskilda kalendrar som hör till andra användare som har delat sina kalendrar med dig kan du visa start- och sluttiderna för arbetstider per timme om du använder ett klassiskt tema och per timme eller halvtimme om du använder en modern kalender. I vyerna för gruppkalendrar och anpassade kalendrar kan du visa start- och sluttiderna för arbetstider per timme. Oracle CRM On Demand avrundar starttiden för arbetstiderna bakåt till närmaste timme eller halvtimme (beroende på inställning) och avrundar sluttiden för arbetstiderna framåt till närmaste timme eller halvtimme. Om du till exempel anger 08:40 som starttid avrundar Oracle CRM On Demand starttiden bakåt till 08:00 för dags- och veckovyerna i enskilda kalendrar om du använder ett klassiskt tema och till 8:30 om du använder ett modernt tema. Om du till exempel anger 17:40 som sluttid avrundar Oracle CRM On Demand sluttiden framåt till 18:00 för dags- och veckovyerna i enskilda kalendrar oavsett om du använder ett klassiskt eller ett modernt tema.

  Mer information om hur arbetsdagar och arbetstid visas i dina kalendervyer finns i Om arbetsdagar och arbetstid i kalendern (finns Om arbetsdagar och arbetstid i kalender på sidan 193).

- Välj ytterligare information ska visas i mötena i kalendervyerna. Som standard visas information från fälten Ämne, Plats och Kontakt i mötena som visas i kalendervyerna. Du kan välja att visa följande information:
  - Namnet på kontot som är länkat till mötet. Kontonamnet är en länk till kontoposten.
  - Statusen för mötet.
  - Telefonnumret till den primära kontakten som är länkad till mötet. Telefonnumret är en länk till kontaktposten. Om fältet Telefon, arbete anges i kontaktposten visas telefonnumret till arbetet. Om fältet Telefon, arbete inte anges i kontaktposten, och om fältet Mobiltelefon fylls i, visas mobiltelefonnumret.
- Om påminnelser har konfigurerats för aktiviteter, ska du ange om du vill få påminnelser om aktiviteter som du äger eller där du ingår i listan över användare. Följande alternativ finns i fältet Aktivitetsmeddelande:
  - **Ingen.** Välj det här alternativet om du inte vill få påminnelser.
  - **E-post.** Välj det här alternativet om du vill få påminnelser via e-post.
  - **Popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet visas påminnelserna i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **E-post- och popup-påminnelse.** Om du väljer det här alternativet får du e-postpåminnelser och påminnelserna visas också i popup-fönstret Aktivitetspåminnelse när du är inloggad i Oracle CRM On Demand.
  - **Tom.** Om du inte anger något i fältet Aktivitetsmeddelande, används det alternativ som har valts i fältet Aktivitetsmeddelande på företagsnivå. Standardalternativet på företagsnivå är Ingen, men administratören kan ha valt ett annat alternativ.

Följ stegen i följande procedur om du vill göra inställningar för din kalender. Mer information om kalendrar finns i Kalender och aktiviteter (på sidan 189).

Innan du börjar. Om du vill dela din kalender med en annan användare eller ställa in kalendervyer för anpassade grupper måste din användarroll ha behörigheten Dela kalender.

Så här väljer du inställningar för din kalender:

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Kalenderinställning i sektionen Kalenderinställning.
3. Så här ställer du in din standardkalendervy:
   a. Klicka på Standardkalendervisning.
   b. Välj en kalendervy.
   c. (Valfritt) Välj aktivitetslistan som ska visas i dags- och veckovyerna för användarkalendern.
   d. Välj den dag som ska visas som den första veckodagen i kalendern.

      Fältet Kalenderveckan startar på är tomt som standard. Om du inte anger något värde i fältet används företagets inställning för veckans första dag.

      Obs! När du har ändrat veckans startdag måste du logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att kunna se ändringen i kalendern och i datumväljarna där du väljer värden för datumfälten i Oracle CRM On Demand.

   e. Konfigurera arbetsdagarna och arbetstiden för din kalender i sektionen för arbetsveckan på följande sätt:
      - Markera kryssrutan för varje dag som du vill visa som arbetsdag i din kalender. Om du markerar kryssrutan för en eller flera dagar visas bara de dagarna som arbetsdagar i dina dagliga och veckovisa användarkalendervyer, oavsett vilka arbetsdagar som är angivna på företagsnivån. Om kryssrutorna för alla dagar är avmarkerade gäller de arbetsdagar som är angivna på företagsnivån för din kalender.
      - Om du vill ange en starttid för din arbetstid som inte är samma som den tid som är angiven på företagsnivån anger du starttiden i fältet Starttid för arbetstid.
      - Om du har angett en starttid för din arbetstid anger du sluttiden i fältet Sluttid för arbetstid. Sluttiden måste infalla efter starttiden.

      Obs! Om du inte anger en starttid och en sluttid för arbetstiden gäller de arbetstider som är angivna på företagsnivån för din kalender.

   f. I sektionen för inställningar av mötesinformation markerar du kryssrutorna för annan information som du vill visa i mötena i kalendervyerna.
   g. Välj önskat alternativ i fältet Aktivitetsmeddelande, eller lämna fältet tomt om du vill använda inställningen på företagsnivå.
   h. Spara ändringarna.
4. Så här delar du din kalender med en annan användare:
   a. Klicka på Dela kalender.
   b. I Min kalenderdelningslista klickar du på Lägg till användare.
   c. I fönstret Bevilja nya användare använder du sökikonen för att lägga till användare som du vill dela din kalender med.
5. Så här ställer du in anpassade gruppkalendervyer:
   a. Klicka på Hantera gruppvyer.
   b. Klicka på Lägg till i Mina anpassade vyer.
   c. Fyll i fälten i fönstret Hantera vy och spara posten.

   Om du ställer in anpassade gruppvyer för kalendern kan du se andra användares tillgänglighet när du hanterar din vy. När du sedan t.ex. skapar ett nytt möte kan du gå till fliken Gruppkalender och välja den kalendergrupp du eller företagsadministratören skapat för att se tillgängligheten.

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 (finns Importera dina kontakter på sidan 291).
   - 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 (på sidan 1836).
   - 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 (finns Granska dina exportbegäranden på sidan 760).
   - 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 (finns Installera Oracle CRM On Demand Desktop på sidan 1891).
   - 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 (finns Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes på sidan 769).
   - 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 (på sidan 763).
   - To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content.

     For more information, see the following topics:
     - Embedding a Favorite Lists Widget (finns Bädda in en widget för favoritlistor på sidan 766)
     - Embedding a Message Center Widget (finns Bädda in en widget för meddelandecenter på sidan 766)
     - Embedding a Reports Widget (finns Bädda in en widget för rapporter på sidan 766)
     - Embedding a Simple List Widget (finns Bädda in en widget för enkel lista på sidan 767)

Related Topic

See the following topic for related information about data and integration tools:

- About On Demand Widgets (finns Om On Demand-widgetar på sidan 765)

Granska dina exportbegäranden

På sidan Personlig kö för exportbegäranden visas alla avvaktande och slutförda exportbegäranden som du har skickat från listsidorna eller via dataexportassistenten. Om en begäran finns i sektionen Väntande begäranden

kan du klicka på Uppdatera för att se om begäran har slutförts. När begäran har slutförts kan du öka detaljnivån i begäran för att hämta utdatafilen.

Obs! Beroende på dina behörigheter är det möjligt att du inte kan se vissa exportbegäranden eller att du inte kan hämta vissa utdatafiler.

Om arkiveringsperioden för exportbegäranden och bilagor till exportbegäranden

I standardapplikationen arkiverar Oracle CRM On Demand detaljerna om exportbegärandena och deras utdata under en viss period, på följande sätt:

- Detaljerna om en exportbegäran arkiveras under 60 dagar och därefter rensas detaljerna bort.
- Utdata från en exportbegäran arkiveras under 168 timmar (dvs. sju dagar) och därefter rensas utdata bort.

Arkiveringsperioderna gäller för exportåtgärderna som skickas via listsidorna, men också för exportåtgärderna som skickas via dataexportassistenten.

Administratören kan ändra arkiveringsperioderna för exportbegärandena och deras bilagor genom att ändra värdena i följande fält i företagsprofilen:

- Utgångsdatum för exportbegäran (dagar)
- Utgångsdatum för bilaga för exportbegäran (dagar)

Information om hur du uppdaterar de här fälten finns i Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126).

I följande procedur beskrivs hur du visar exportbegärandena.

Så här visar du exportbegäranden

1. Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Data- och integreringsverktyg.
3. Klicka på Kö för exportbegäranden.

   Sidan Personlig kö för exportbegäranden visas. Sidan innehåller information om exportbegäranden. Följande tabell innehåller information om exportbegärandena.

Information om exportposten	Beskrivning
Typ	Typ av begäran: personlig begäran eller företagsbegäran.
Exporttyp	Exporttypen: - **Fullständig**. En fullständig export av företagets data. - **Partiell.** En partiell export av företagets data. - **Lista.** En exportbegäran gjord via en listsida. Det är bara export som utförs av den inloggade användaren som visas.
Posttyp	Posttypen. Vid partiella begäranden som omfattar underordnade poster anges de underordnade posterna i formatet *Överordnad*:*Underordnad*, till exempel Konto:Kontakt.

Information om exportposten	Beskrivning
Lista	Vid listexportbegäranden innehåller det här fältet namnet på listan.
Status	Status, till exempel Pågår eller Slutförd.
Klientnamn	Namnet på klientapplikationen.
Begärd för	Den användare som begäran skickades för.
Begärd av	Den användare som skickade begäran. En administratör kan skapa en personlig extraheringsbegäran för en användare via webbtjänsterna.
Skickad	Tid och datum då exportbegäran skickades.
Slutförd	Tid och datum då exportbegäran slutfördes.

I följande procedur beskrivs hur du granskar detaljerna om en exportbegäran.

Så här granskar du detaljerna om en exportbegäran

- Klicka på länken Exporttyp eller Posttyp, på raden för begäran, om du vill öppna sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer.

  På sidan visas exportegenskaperna, inklusive antalet poster som exporterats (antal exporterade). För exportbegärandena som har skickats via dataexportassistenten visar sidan dessutom antalet posttyper som exporterats utan några problem (antal slutförda objekt). I sektionen med posttyper för exporten på sidan ser du detaljerna om antalet poster som har exporterats för varje posttyp.

Information om hur du laddar ned och tar bort bilagorna till exportbegärandena, dvs. ZIP-filerna som innehåller utdata från exportbegärandena, finns i Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden (på sidan 762).

Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden

En ZIP-fil som innehåller utdata från en utförd exportbegäran är tillgänglig som en bilaga på sidan Listexportbegäran, detaljer (för en exportbegäran som skickats från en listsida) eller sidan Exportbegäran, detaljer (för en exportbegäran som skickats via dataexportassistenten).

Beroende på behörigheterna i din användarroll har du eventuellt åtkomst till och kan ladda ned bilagorna till exportbegärandena genom ett eller flera av följande områden i Oracle CRM On Demand:

- **Länk till Mina inställningar.** Mer information finns i Visa din exportbegäranden (finns Granska dina exportbegäranden på sidan 760).
- **Administrationssidorna i Oracle CRM On Demand.** Mer information finns i Granska exportresultat (på sidan 1841) och Granska alla exportbegäranden för företaget (på sidan 1185).

Om din användarroll har behörigheten Ta bort bilagor till exportbegäranden kan du ta bort en valfri bilaga till en exportbegäran som du har åtkomst till. Annars kommer du inte att kunna ta bort någon bilaga till exportbegäranden, inklusive bilagorna till dina egna exportbegäranden.

I följande procedur beskrivs hur du laddar ned en bilaga till en exportbegäran från sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer.

Så här laddar du ned en bilaga till en exportbegäran

- Välj Ladda ned på postnivåmenyn för bilagan, i sektionen Exportbegäran, bilaga på sidan. Spara sedan ZIP-filen.

  ZIP-filen innehåller en textfil med exportöversikten och en CSV-fil för varje typ av post som har exporterats. Om exporten utfördes från en listsida finns det endast en CSV-fil.

  Obs! Om du exporterar huvudverifikationskedjan innehåller CSV-filen kolumnerna Posttyp – visningsnamn och Ändrat fält – visningsnamn. I de här kolumnerna listas de värden som visas i gränssnittet för posttypen respektive det ändrade fältet. I kolumnerna Ändrat fält och Posttyp visas däremot bara posttypens interna värden.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en bilaga till en exportbegäran.

Innan du börjar: Om du vill utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Ta bort bilagor till exportbegäranden.

Så här tar du bort en bilaga till en exportbegäran

- Välj Ta bort på postnivåmenyn för bilagan, i sektionen Exportbegäran, bilaga på sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer. Bekräfta sedan att du vill ta bort bilagan.

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.

Om On Demand-widgetar

I Oracle CRM On Demand finns HTML-kod som du kan använda för att bädda in ett antal On Demand-widgetar i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan även bädda in webbwidgetar i portaler eller fristående webbsidor. En webbwidget är en portabel bit kod från tredje part som kan bäddas in i HTML. Om företagsadministratören har gjort den här funktionen tillgänglig för dig hittar du HTML-kod som du kan använda för att bädda in On Demand-widgetar i andra applikationer på sidan Bädda in CRM On Demand-innehåll i Oracle CRM On Demand.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand. Där anger du inloggningsuppgifterna så att du kan komma åt dina favoritlistor, meddelandecentret osv. i Oracle CRM On Demand. Du kan öppna Oracle CRM On Demand i ett nytt webbläsarfönster genom att klicka på Öppna applikation.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand-applikationen om den har aktiverats av företagsadministratören. Du kontrollerar om den här funktionen har aktiverats i din Oracle CRM On Demand-applikation genom att klicka på den globala länken Mina inställningar. Om funktionen är aktiverad är länken Bädda in CRM On Demand-innehåll tillgänglig på din personliga hemsida. Om företagsadministratören inte har tilldelat dig behörighet att använda On Demand-widgetar kan du inte logga in i en On Demand-widget.

Följande On Demand-widgetar är tillgängliga:

- **Widget för favoritlistor.** Den här On Demand-widgeten visar dina favoritlistor för Oracle CRM On Demand, till exempel Alla affärsmöjligheter och Mina konton. Favoritlistorna finns i åtgärdsfältet för hemsidan Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för favoritlistor finns i Bädda in en widget för favoritlistor (på sidan 766).
- **Widget för meddelandecenter.** Med den här On Demand-widgeten kan du komma åt meddelanden som tas emot i Oracle CRM On Demand utan att du först måste logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i åtgärdsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgeten för meddelandecenter finns i Bädda in en widget för meddelandecenter (på sidan 766).
- **Widget för rapporter.** Den här On Demand-widgeten visar rapporter och infopaneler som har skapats i Oracle CRM On Demand. För mer information om att bädda in widget för rapporter, se Bädda in en widget för rapporter (på sidan 766).
- **Widget för enkel lista.** Den här On Demand-widgeten visar en enkolumnslista över genvägar till poster i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för enkla listor finns i Bädda in en widget för enkel lista (på sidan 767).

Tips! Om ditt tema använder ett större teckensnitt kanske en rullningslist visas i listan. Du kan ta bort den här rullningslisten genom att redigera höjd- och breddvärdena för webbflikens HTML-fält i widgeten. Mer information finns i Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328).

Bädda in en widget för favoritlistor

Du kan bädda in dina favoritlistor från Oracle CRM On Demand (Alla affärsmöjligheter, Mina konton osv.) i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in favoritlistor

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3. Kopiera HTML-koden från sektionen Favoritlistor, widget till applikationen.

   När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
4. Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt dina favoritlistedata.

Tips! Om ditt tema använder ett större teckensnitt kanske en rullningslist visas i listan. Du kan ta bort den här rullningslisten genom att redigera höjd- och breddvärdena för webbflikens HTML-fält i widgeten. Mer information finns i Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328).

Bädda in en widget för meddelandecenter

Du kan bädda in meddelandecentret för Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som har stöd för webbwidgetar. Du kan också bädda in det i portaler och på fristående webbsidor. Med hjälp av meddelandecenterwidgeten kan du komma åt meddelanden som tagits emot i Oracle CRM On Demand utan att logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i åtgärdsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in meddelandecentret

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3. Kopiera HTML-koden från meddelandecentrets widget-sektion till din applikation.

   När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
4. Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt meddelandena i ditt meddelandecenter.
5. Klicka på Förnya för att komma åt nya meddelanden.

Bädda in en widget för rapporter

Du kan bädda in rapporter och infopaneler från Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att logga in i Oracle CRM On Demand-applikationen. Mer information om rapporter och infopaneler finns i Arbeta med hemsidan Analys (finns Arbeta med hemsidan Analys på sidan 787).

Oracle CRM On Demand kan generera HTML:en som du behöver för att bädda in rapporter och infopaneler i widgetar.

Innan du börjar: Rapporten eller infopanelen som du vill bädda in måste lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.

Så här bäddar du in en rapport

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3. Välj Enstaka rapport i fältet Typ i sektionen för widgeten för rapporter.
4. Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) och navigera sedan till önskad rapport under Delade mappar.

   Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten.
5. Om du vill att frågor som är konfigurerade för analysen ska visas så att användare kan filtrera analysen markerar du kryssrutan Visa rapportfrågor.
6. Ange om användarna som visar inbäddade analyser kan förnya, skriva ut eller exportera analysen:
   - **Förnyelselänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Förnya tillgänglig och användare kan förnya data i analysen.
   - **Utskriftslänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Skriv ut tillgänglig och användare kan skriva ut analysen.
   - **Exportlänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Exportera tillgänglig och användare kan exportera analysen.
7. Klicka på Visa ny HTML.
8. Kopiera HTML-koden till din applikation.

   När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
9. Ange inloggningsdetaljerna för Oracle CRM On Demand om du vill få åtkomst till rapporten.

Så här bäddar du in en infopanel

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3. Välj Infopanel i fältet Typ i sektionen för widgeten för rapporter.
4. Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) och navigera sedan till önskad infopanel under Delade mappar.

   Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt infopanelen.
5. Klicka på Visa ny HTML.
6. Kopiera HTML-koden till din applikation.

   När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
7. Ange inloggningsdetaljerna för Oracle CRM On Demand om du vill få åtkomst till infopanelen.

Bädda in en widget för enkel lista

Med den här On Demand-widgeten kan du bädda in en enkel lista med poster i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att logga in i Oracle CRM On Demand-applikationen. Widgeten för enkel lista visar genvägar till listor för standardposttyperna, förutom till Fond och Finansieringsbegäran.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand-applikationen om den har aktiverats av företagsadministratören.

Så här bäddar du in enkla listor

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
3 I sektionen för widgeten för enkel lista väljer du en lista på menyn.
4 Kopiera HTML-koden till din applikation.

   När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
5 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt din lista.
6 Klicka på Konfigurerar om du vill visa en annan lista.

   Obs! Åtgärden ändrar den tillgängliga listan för den här sessionen. Du kan ändra listan så många gånger du vill under sessionen. Listan återgår till ursprungslistan när du loggar ut ur din session. Du kan ändra listan så många gånger du vill under sessionen. Listan återgår till ursprungslistan när du loggar ut ur din session.

14 Arbeta med andra applikationer

Oracle CRM On Demand fungerar tillsammans med dessa applikationer som kan ge ytterligare funktioner:

- Microsoft Outlook och Lotus Notes Email Integration

  Via Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand kan du koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand. Funktionen hjälper dig att lagra viktiga e-postmeddelanden tillsammans med de poster som de relaterar till.
- Microsoft Word

  Du kan använda dina data i Oracle CRM On Demand för att skapa mottagaranpassning och e-massbrev i Microsoft Word med hjälp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- Microsoft Excel

  Med Oracle CRM On Demand kan du skapa förnybara offlinerapporter i Microsoft Excel, som innehåller data från Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- Segmenteringsguiden

  Du kan använda segmenteringsguiden till att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand.

Kontrollera systemkraven

Innan du installerar någon programvara måste du kontrollera att datorn uppfyller systemkraven. Mer information finns på Oracle CRM On Demand-webbplatsen.

Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) och Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) är moduler som du kan använda för att lägga till e-post från Microsoft Outlook och Lotus Notes till Oracle CRM On Demand. Denna e-post visar en historik över alla kontointeraktioner och är tillgängliga för hela säljteamet.

När du lägger till e-post i applikationen (redan mottagen eller utgående e-post), kan du:

- Lägga till e-posten som en uppgiftspost (en slutförd aktivitet) som är kopplad till konto-, kontakt-, kundämnes-, affärsmöjlighets- eller tjänstposter i Oracle CRM On Demand
- Lägg till e-postmottagare som kontakter, kundämnen, affärsmöjligheter eller serviceärenden i Oracle CRM On Demand
- Skapa uppföljningsuppgifter eller möten från e-post i Oracle CRM On Demand
- Uppdatera Oracle CRM On Demand-poster direkt från Outlook eller Notes, inklusive nya e-postadresser
- Sök i Oracle CRM On Demand efter information om adressat (enbart Outlook Email Integration client)

Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client måste det installeras på din bärbara eller stationära dator.

Obs! Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, måste du ha behörighet för e-postintegration i Outlook/Notes i din användarroll.

Installera Oracle Outlook Email Integration On Demand

Installera Outlook Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden skapas ett plugin-program för Outlook som lägger till följande ikoner eller etiketter i verktygsfältet i Outlook:

- Lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i Inkorgen.
- Skicka och lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.
- CRM On Demand, sök. Denna ikon visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.

Innan du påbörjar installationen av Outlook Email Integration client:

- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns på webbplatsen för Oracle CRM On Demand.
- Om du använder Microsoft Outlook 2003 kontrollerar du att Microsoft Word inte har valts som e-postredigerare. Gör det genom att klicka på Verktyg på Outlook-menyn och sedan välja Alternativ. På fliken E-postformat avmarkerar du kryssrutan för fältet: Använd Microsoft Word vid redigering av e-postmeddelanden.

Så här installerar du Outlook Email Integration client

1. Avsluta Microsoft Outlook och stäng alla dess öppna fönster.
2. Logga in i Oracle CRM On Demand.
3. Klicka på länken Mina inställningar högst upp på vilken sida som helst.
4. På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
5. På sidan Data- &integreringsverktyg klickar du på länken Oracle Outlook Email Integration On Demand.
6. På sidan Oracle Outlook Email Integration On Demand läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
7. På den andra Oracle Outlook Email Integration On Demand-sidan läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
8. I fönstret kan du:
   - Klicka på Spara för att kopiera filen Oracle_OEI_OnDemand.exe till din hårddisk och sedan installera den när du är offline. (Rekommenderas)
   - Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.
9. Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

Installera Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrationen av e-post från Lotus Notes med Oracle CRM On Demand sker i två steg:

- Ändring av Lotus Notes-mallen
- Installation av Notes Email Integration client på användarens dator

Ändring av Lotus Notes-mallen

Lotus Notes-mallen ändras på företagsnivå av Lotus Notes-administratören så att relevanta kod- och gränssnittselement visas som utgör gränssnittet för Notes Email Integration client.

I följande procedur beskrivs hur du hämtar Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna.

Så här hämtar du Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna

1. Klicka på utbildnings- och supportlänken i det övre högra hörnet på en sida och logga in i Oracle Support.

   Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.
2. På din sida i Oracle Support klickar du på Nedladdningar och sedan på länken för Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna för relevant Oracle CRM On Demand-version.

Installera Notes Email Integration Client

Installera Notes Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden installeras och registreras Notes Email Integration client och följande knappar läggs till i mappen och memovyerna i Lotus Notes:

- Lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Inkorgen och i mappen Skickat.
- Skicka och lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Nytt memo och Svara på memo.

Innan du påbörjar installationen av Notes Email Integration client:

- I Notes Email Integration client används en dirigeringsserver för en dynamisk hämtning av en användares instans-URL. Kontrollera att en router har ställts in för installationen av Notes Email Integration client. Kontakta kundtjänsten för mer information.
- Fråga administratören av Oracle CRM On Demand om Notes Email Integration client har aktiverats hos ditt företag. Företagets Lotus Notes-administratör måste göra ändringar av företagets Lotus Notes-mall för att aktivera Notes Email Integration client innan detta fungerar.

  Varning! Försök inte installera Notes Email Integration client förrän du är säker på att det aktiverats hos företaget. Försök inte installera Notes Email Integration client förrän du är säker på att det aktiverats hos företaget.
- Hämta installationspaketet för Notes Email Integration client genom att klicka på länken Utbildning och support i det övre högra hörnet på en sida. Klicka på länken Kunskap och utbildning på sidan och logga sedan i på My Oracle Support. På sidan My Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar och laddar sedan ned installationspaketet.
- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns på webbplatsen för Oracle CRM On Demand.

Så här installerar du Notes Email Integration client

1. Avsluta Lotus Notes och stäng alla dess fönster.
2. Skaffa installationsfilen för Notes Email Integration client från Oracle CRM On Demand-administratören och spara den på skrivbordet.
3. Kör installationsfilen från skrivbordet och följ sedan anvisningarna för att slutföra installationen.

Avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand när som helst med funktionen Lägg till/ta bort program i Microsoft.

Lägga till e-postinformation i Oracle CRM On Demand

När du lägger till e-post i Oracle CRM On Demand får inte e-postmeddelandet och den bifogade filen sammanlagt vara större än 5 MB. Det går inte att skicka komprimerade filer, till exempel .zip, .rar, .7z och .cab, i Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand.

Obs! När du öppnar eller skapar e-post i Outlook 2007, visas knappar för CRM On Demand i fältet i gruppen CRM On Demand på fliken Meddelande.

Lägga till e-postinformation

1 Markera eller öppna det e-postmeddelande du vill lägga till i Oracle CRM On Demand.
2 Klicka på Lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klicka på Lägg till i Oracle i Lotus Notes.
3 I fönstret Logga in anger du den e-postadress och det lösenord som du normalt använder för att få åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Obs! Du behöver bara logga in en gång för varje Outlook- eller Notes-session. Du behöver inte logga in igen förrän du stänger Outlook eller Notes. Data som skickas till och från Oracle CRM On Demand från Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client krypteras alltid av säkerhetsskäl.

4 Om du vill länka e-postmeddelanden automatiskt under den här sessionen med kontaktnamn i fälten Till, Kopia och Från, väljer du Ja för Automatisk association.

När du använder Automatisk Association söker applikationen i e-postmeddelandena i Oracle CRM On Demand och lägger till e-postmeddelandet som en slutförd uppgift. Om ingen matchning hittas visas fönstret så att du manuellt kan söka efter och länka e-posten till poster.

5 Klicka på knappen Inloggning.

En sökning efter poster i Oracle CRM On Demand görs och resultaten visas i fönstret Skapa en uppgift, enligt beskrivningen i följande tabell.

Detta område	Innehåller dessa poster
Valda poster	I det här området visas först kontaktposterna vars e-postadresser i Oracle CRM On Demand matchar dem i fälten Till, Kopia och Från i e-posten. Du kan flytta poster från andra områden i det här fönstret till Valda poster. När du klickar på spara i fönstret sparas e-posten till alla poster i området och till kontoposter som är länkade till dem. **Obs!** En kontakt måste ha en länkad kontopost om det här e-postmeddelandet ska kunna sparas i den.
E-postmottagare som inte hittats	I det här området visas namnen i fälten Till eller Kopiera i e-postmeddelandet som inte kan mappas till befintliga kontakter i Oracle CRM On Demand.
Relaterade poster	I det här området visas poster i Oracle CRM On Demand som är länkade till kontaktposterna som motsvarar e-postmottagarna, exempelvis Affärsmöjligheter.

6 I fönstret Skapa en uppgift kan du göra följande:

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägg till uppföljningsuppgifter eller bokningar i Oracle CRM On Demand	1 I området Alternativ efter sparande markerar du kryssrutan Skapa ny uppgift eller Skapa ny bokning. 2 Klicka på Spara. 3 I formuläret Ny uppgift eller Ny bokning uppdaterar du informationen och sparar posten.

Lägg till en ny affärsmöjlighet eller ett nytt serviceärende som är länkat till en e-postmottagare	1 I området Valda poster högerklickar du på e-postmottagarens namn. 2 Välj Lägg till en ny affärsmöjlighet i On Demand eller Lägg till nytt serviceärende i On Demand. 3 Uppdatera informationen i formuläret Ny affärsmöjlighet eller Nytt serviceärende. 4 Klicka på Spara.
Lägg till e-postmottagaren som kontakt eller kundämne	1 I området E-postmottagare som inte hittats högerklickar du på e-postmottagarens namn. 2 Välj Lägg till i On Demand (för en ny kontaktpost) eller Lägg till nytt kundämne i On Demand (för en ny kundämnespost). 3 Uppdatera informationen i formuläret Ny kontakt eller Nytt kundämne. 4 Klicka på Spara. Mottagarens namn flyttas till området Valda poster i fönstret.
Lägg till det här e-postmeddelandet som en slutförd uppgift	1 Kontrollera att en post visas i området Valda poster. 2 Klicka på Spara. E-postmeddelandet sparas som en slutförd uppgift länkad till varje post i området Valda poster tillsammans med konton som är länkade till posterna. Standardvärdena som visas i aktivitetsdetaljerna används om du inte uppdaterar dem.
Länka det här e-postmeddelandet till en annan post	1 I fönstret Skapa en uppgift dubbelklickar du på poster som hittats för att flytta dem till området Valda poster. 2 (Valfritt) Uppdatera standardinställningarna i området Aktivitetsdetaljer. 3 Klicka på Spara. Det här e-postmeddelandet sparas som en uppgift som är länkad till de valda posterna med de värden som visas i området Aktivitetsdetaljer.
Ta bort posten från området Valda poster	■ Dubbelklicka på posten. Den flyttas till fönstrets vänstra sida så att den inte länkas till det här e-postmeddelandet.
Sök i Oracle CRM On Demand efter fler kontakter, konton, affärsmöjligheter, kundämnen eller serviceärenden	1 Välj posttypen i listrutan Sök. 2 Ange namnet som du vill söka efter. 3 Klicka på Skicka. Poster som matchar namnet visas i området Sökresultat.

Uppdatera en post	1 Högerklicka på posten. 2 Välj Redigera. 3 Uppdatera informationen i formuläret Redigera. 4 Klicka på Spara.
Uppdatera en e-postadress i Oracle CRM On Demand från det här e-postmeddelandet	1 Högerklicka på posten i området Sökresultat. 2 Välj Associera e-postadress. 3 I fönstret Associera kontakt med mottagare väljer du den uppdaterade e-postadressen i listrutan. 4 Klicka på Spara. Den nya e-postadressen visas i kontaktposten.
Visa postinformation, som postnamn, e-postadress och relaterade postnamn.	■ För musen över posten och håll den där tills denna information visas.

Så här skickar du ett e-postmeddelande och lägger till det i Oracle CRM On Demand

1. Klicka på nytt i verktygsfältet i Microsoft Outlook. Klicka på knappen Nytt memo eller Svara i Lotus Notes.
2. (Valfritt) Lägg till e-postmottagare från Oracle CRM On Demand-kontaktposterna:
   a. Ange ett namn i fältet segmentet i fältet CRM On Demand, sök i meddelandefönstret.
   b. Tryck på Retur.
      Ett fönster visar de kontakter som hittats i Oracle CRM On Demand.
   c. Välj något av alternativen: Till, Kopia eller Hemlig kopia.
   d. Klicka på Välj.

   Obs! Om du anger en e-postadress som är mer än 100 tecken lång ignorerar klienten för e-postintegrering för Outlook e-postadressen och uppgiften läggs inte till i Oracle CRM On Demand.
3. Ange ytterligare information som du gör normalt när du skickar ett e-postmeddelande.

   Obs! När du använder Oracle Outlook Email Integration On Demand måste du ladda upp bilder som bilagor till ett e-postmeddelande. Om du bäddar in en bild i ett e-postmeddelande med den här integreringen, kommer bilden att tas bort från meddelandet.
4. Gör något av följande:
   - Klicka på Skicka och lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook.
   - Klicka på Skicka och lägg till i Oracle i Lotus Notes.

   När du klickar på Spara skickas e-postmeddelandet till de mottagare du valt och själva meddelandet sparas enligt informationen i fönstret Skapa en uppgift.

Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av följande nedladdningsbara mallfiler:

- Mottagaranpassning för Word
- Rapporter och analyser för Excel
- Segmenteringsguiden

Med de här mallfilerna kan du infoga särskilda verktygsfält i Microsoft Word och Microsoft Excel. Med hjälp av verktygsfälten kan du sedan bearbeta data från Oracle CRM On Demand i Microsoft Word eller Excel för att skapa direktreklam, e-massbrev, förnybara offlinerapporter och kontaktlistor (så kallade segment) som du kan använda i dina marknadsföringskampanjer.

I följande avsnitt finns mer information om hur du använder mallarna i Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Använda mottagaranpassning för Word (på sidan 775). Beskriver verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Word och hur du öppnar mallarna för mottagaranpassning för Word, samt förklarar hur du skapar direktreklam eller e-massbrev i Microsoft Word med data från Oracle CRM On Demand.
- Använda rapporter och analyser för Excel (på sidan 779). Beskriver verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Excel, ger bakgrundsinformation om hur du skapar rapporter med hjälp av mallen Rapporter och analyser för Excel, och beskriver hur du kör befintliga rapporter och skapar nya rapporter med mallen Rapporter och analyser för Excel.
- Använda segmenteringsguiden (på sidan 782). Här beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om segmenttyper. Du får också veta hur man skapar, laddar upp och exporterar segment.

Obs! För att du ska kunna använda Oracle CRM On Demand Integration for Office måste administratören ha aktiverat webbtjänster i Oracle CRM On Demand.

Obs! Det saknas stöd för nätverk med proxyautentisering.

Använda mottagaranpassning för Word

När du använder mottagaranpassning för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand till Microsoft Word och skapa riktad reklam eller e-massbrev. Innan du gör det måste du ställa in mallar för mottagaranpassning för Word.

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word (på sidan 776)
- Skapa mallar för mottagaranpassning för Word (på sidan 777)
- Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word (på sidan 777)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word (på sidan 775)

Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word

Mottagaranpassning för Word innehåller verktygsfältet On Demand Integration som används för att skapa mottagaranpassning med data från Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du använder Microsoft Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på fliken Tillägg för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs de tillgängliga alternativen i verktygsfältet On Demand Integration i mottagaranpassning för Word.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
1. Hämta On Demand-data	Gör att du kan logga in i Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Microsoft Word. Alternativen är: Kontakter, Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter, Serviceärenden och Använd sparad lista. Om du väljer Använd sparad lista kan du välja en befintlig datakälla som sparats som en lista på din dator.
2. Begränsa mottagare	Gör att du kan välja vilka mottagare från de nedladdade uppgifterna som du vill korrespondera med.
3 Begränsa meddelande	Innehåller följande alternativ: ■ **AutoText.** Gör att du kan infoga förutbestämda fält i meddelandet. Du kan exempelvis infoga en avslutande linje i varje meddelande med hjälp av AutoText-alternativet. ■ **Infoga Oracle-fält.** Gör att du kan infoga fält från posten Oracle CRM On Demand i meddelandet. Du kan exempelvis välja att infoga Full_Name i hälsningsfrasen i varje meddelande.
4. Förhandsgranska	Gör att du kan förhandsgranska varje meddelande. Använd pilarna för att bläddra igenom meddelandena.
5. Skriv ut eller skicka meddelande	Gör att du kan sammanfoga data i mallen och skriva ut, sammanfoga till ett separat Word-dokument eller sammanfoga till enskilt adresserade e-postmeddelanden och skicka ut dem.
6. Logga som On Demand-aktivitet	Gör att du kan skapa en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post för korrespondensen. Denna enskilda aktivitet associeras med var och en av meddelandets mottagare. Texten i den skickade mallen infogas automatiskt i beskrivningen av denna aktivitet.

Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word

Mallen för mottagaranpassning för Word gör att verktygsfältet för On Demand-integrering läggs till i Microsoft Word. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

Så här laddar du ned mallen för mottagaranpassning för Word:

1. Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.

   Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.
2. På sidan Kunskap i My Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar och sedan på länken för att ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word.
3. Ladda ned mallen genom att följa anvisningarna på webbsidan.

Skapa mallar för mottagaranpassning för Word

Verktygsfältet för mottagaranpassning för Word (verktygsfältet On Demand Integration) läggs till för alla mallfiler. Följande procedur beskriver hur du skapar en mall för mottagaranpassning för Word med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration. Genom att använda verktygsfältet för att skapa mallar för mottagaranpassning för Word kan du vara säker på att alla Oracle CRM On Demand-data stöder den anpassning som du bäddar in i mallen.

Om att öppna mallar för mottagaranpassning för Word

För att vara säker på att mottagaranpassning för Word bifogas till alla mallar du skapar eller ändrar måste du alltid öppna de ursprungliga mallfilerna. I namnlisten kan du kontrollera att du har öppnat den ursprungliga mallfilen. Dokumentets titel ska ha filtillägget .dot.

Obs! Dubbelklicka inte på en fil för att öppna den eftersom du då öppnar ett nytt Word-dokument som är baserat på mallfilen. Om du sparar ändringar när du arbetar i det här läget sparar du ett normalt Word-dokument, som inte är kopplat till verktygsfältet On Demand Integration.

Skapa eller ändra mallar för mottagaranpassning för Word

1. Högerklicka på mallen för mottagaranpassning för Word som du har laddat ned och sparat lokalt, och välj sedan Öppna.

   Filen öppnas i Microsoft Word.
2. Skapa vanlig korrespondens med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration och Word-funktionen.

   Du kan ändra mottagare, infoga Oracle CRM On Demand-fält, förhandsgranska osv. För mer specifik information om hur du skapar korrespondens med hjälp av verktygsfältet, se Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word (på sidan 777).
3. Innan du sparar mallen tar du bort mallens länk till datakällan på följande sätt:
   a. Klicka på huvuddokumentets knapp för konfiguration i verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word.
   b. I dialogrutan Huvuddokumenttyp väljer du alternativknappen Normalt Word-dokument.

      Obs! Om verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word inte visas kan du öppna det genom att klicka på Visa, Verktygsfält och sedan på Mottagaranpassning på menyraden i Word. Om du använder Microsoft Office 2007 klickar du på fliken Utskick och sedan på Starta mottagaranpassning.

      Varning! Om du sparar och publicerar en mall innan du tar bort länken till datakällan kommer filen försöka länka till datakällan på den lokala datorn när den används.
4. Gör något av följande:
   - Om du sparar en ny mall klickar du på Arkiv och sedan Spara som.
   - Om du sparar ändringar för en befintlig mall klickar du på Arkiv och sedan Spara.

Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

Med mottagaranpassning för Word kan du ladda ned Oracle CRM On Demand-data och sammanfoga dem med ett Word-dokument. I följande procedur används Kontakter som exempel, men du kan även skapa mottagaranpassningar med hjälp av Oracle CRM On Demand-data från Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter och Serviceärenden eller använda en mottagarlista som du har sparat lokalt.

Obs! Det högsta antalet poster som kan laddas ned är 4000.

Så här skapar du riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

1. Öppna mallfilen för Word som du vill använda för din riktade reklam.
2. Klicka på Hämta On Demand-data i verktygsfältet On Demand Integration och sedan på Kontakter.

3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand – Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.

4 Gör följande i dialogrutan Definiera lista:

   a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned till Word på fliken Filter.

   Mer information om hur du skapar filter finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

   b Välj de specifika fält med information du vill ladda ned på fliken Fält. Du kan välja högst 40 fält.

   De aktuella mallarna genomsöks i systemet och de fält som behövs väljs automatiskt. Du kan välja fler fält att infoga i mallen om du vill anpassa kommunikationen ytterligare.

   Obs! Du bör även välja ytterligare fält med information som kan krävas för att skicka kommunikationen. Om du till exempel ska skicka ett e-massbrev måste du inkludera e-postadressen i mottagarfilen.

   c Klicka på OK.

5 Gör något av följande i dialogrutan Spara lista?:

   a Om du vill spara listan lokalt för att använda den vid ett annat tillfälle klickar du på Ja. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Spara som och klicka sedan på Spara.

   b Om du bara vill använda listan en gång klickar du på Nej och sedan på OK. Om du väljer det här alternativet sparas mottagarlistan automatiskt som en tillfällig fil som tas bort när den använts.

6 I dialogrutan för mottagaranpassning kan du göra följande:

   - Avmarkera kryssrutor om du vill ta bort mottagare från korrespondensen.
   - Markera kryssrutor om du vill inkludera mottagare i korrespondensen.

   När du har redigerat klart mottagarna klickar du på OK.

   Obs! Du kan öppna dialogrutan för mottagaranpassning igen genom att klicka på Begränsa mottagare i verktygsfältet On Demand Integration.

7 Klicka på Begränsa meddelande om du vill infoga Oracle CRM On Demand-fält eller autotext i Word-dokumentet. Mer information om knappen Begränsa meddelande finns i Använda mottagaranpassning för Word (på sidan 775).

8 Klicka på Förhandsgranska och använd piltangenterna om du vill bläddra igenom de olika meddelandena för att se hur de ser ut i utskrift eller som e-postmeddelanden.

   Mer information om knappen Förhandsgranska finns i Om verktygsfältet On Demand Integration i mottagaranpassning för Word (finns Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word på sidan 775).

9 Klicka på Skriv ut eller Skicka meddelande och gör sedan något av följande:

   a Om du vill skicka till ett annat Word-dokument väljer du Merge to Document.

   b Om du vill skriva ut väljer du Merge to Printer.

   c Om du vill distribuera som e-massbrev väljer du Send as Email.

   d Om du vill distribuera som massfax väljer du Send as Fax.

   Obs! Om du vill distribuera korrespondens som ett massfax måste du först konfigurera Microsoft Office. Om du vill ha mer information kan du söka på ”fax” i dina Microsoft Office-hjälpfiler.

10 (Valfritt) Klicka på Logga som On Demand-aktivitet om du vill skapa en enskild Oracle CRM On Demand-aktivitet som associeras med varje kontakt som väljs för mottagaranpassningen. Fältet Beskrivning för aktiviteten fylls automatiskt i med texten från mallen. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Uppgifter och klicka sedan på Spara.

Använda rapporter och analyser för Excel

Med funktionen för rapporter och analyser för Excel kan du ladda ned Oracle CRM On Demand-data till Microsoft Excel och skapa rapporter. I det här avsnittet tas följande ämnen upp:

- Verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel (finns Verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel på sidan 779)
- Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel (på sidan 779)
- Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel (på sidan 780)
- Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel (på sidan 780)

Verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel

Funktionen för rapporter och analyser för Excel innehåller verktygsfältet On Demand Integration som du kan använda för att skapa rapporter från Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du använder Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på fliken Tillägg för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Konfigurera On Demand-rapporter	Gör att du kan logga in i Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Excel
Förnya On Demand-rapporter	Uppdaterar de data som du visar i Excel med den senaste informationen från Oracle CRM On Demand.

Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Med funktionen för rapporter och analyser för Excel kan du ladda ned data från Oracle CRM On Demand som du sedan bearbetar i Excel. När du klickar på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel visas dialogrutan Konfigurera rapporter. Med hjälp av denna dialogruta kan du sedan redigera befintliga rapporter, skapa nya rapporter samt ta bort befintliga rapporter. I följande tabell kan du läsa mer om de olika alternativen i dialogrutan Konfigurera rapporter.

Knapp	Kommentarer
Redigera rapport	Klicka för att ändra filterinställningar och fält i den valda rapporten.
Ny rapport	Klicka för att skapa en anpassad rapport för den valda posttypen. Du kan ange filterkriterier mot de olika standardfälten och anpassade fälten för den posttypen. Information om hur du anger filterkriterier i listor finns i Arbeta med listor (på sidan 124).
Ta bort rapport	Klicka för att ta bort en rapport från arbetsboken i Excel.
Kör rapport	Klicka för att köra den rapport som för närvarande är vald. Efter att rapporten körts, läggs den till som ett nytt arbetsblad i arbetsboken.

Knapp	Kommentarer
Avsluta	Klicka för att avsluta dialogrutan Konfigurera rapporter.

Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel

Mallen för rapporter och analyser för Excel gör att verktygsfältet för Oracle CRM On Demand-integrering läggs till i Microsoft Excel. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

Så här laddar du ned mallen för rapporter och analyser för Excel:

1. Klicka på länken Utbildning och support högst upp i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på fliken Support.
3. Klicka på inloggningen till My Oracle Support.
4. Klicka på Logga in och ange sedan dina inloggningsuppgifter.
5. Ange 1800044.1 i fältet Sök i kunskapsbas och starta sökningen.
6. Klicka på länken för mallen för Oracle-rapporter och -analyser för Excel
7. Ladda ned mallen (ZIP-filen) genom att följa anvisningarna på webbsidan.
8. Expandera ZIP-filen i en lokal katalog.

Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Den här delen innehåller följande avsnitt:

- Köra befintliga rapporter
- Skapa nya rapporter

Köra befintliga rapporter

I följande procedur beskrivs hur du kör en befintlig rapport med rapporter och analyser för Excel. Proceduren omfattar även ett valfritt steg som beskriver hur du redigerar en befintlig rapport. När du har kört rapporten kan du arbeta med dina data i din arbetsbok. Du kan skapa pivottabeller, pivotdiagram, diagram och grafer och beräkna fält från information som finns i dina rapportkalkylblad.

Obs! När du lägger till pivottabeller, pivotdiagram, grafer och diagram bör du skapa dem i nya kalkylblad, annars riskerar du att de skrivs över när du förnyar dina rapporter.

Så här kör du befintliga rapporter

1. Öppna Excel-mallfilen.
2. Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.
3. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.
4. Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är:
   - Konto
   - Kontakt
   - Affärsmöjlighet
   - Kundämne
   - Serviceärende
   - Lösning

- Hushåll
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Kampanjmottagare
- Anpassade konton för objekt 1
- Anpassade affärsmöjligheter för objekt 1
- Anpassade konton för objekt 2
- Anpassade affärsmöjligheter för objekt 2

De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter. Du kan redigera en befintlig rapport, ta bort en befintlig rapport eller skapa nya rapporter. Mer information om dialogrutan Konfigurera rapporter finns i Om att skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel (finns Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel på sidan 779). Mer information om hur du skapar nya rapporter finns i Skapa nya rapporter i det här avsnittet.

5 Välj en befintlig rapport från listan Tillgängliga rapporter.

6 (Valfritt) Klicka på Redigera rapport om du vill ändra filterinställningar och fält i den för närvarande valda rapporten.

   a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned i dialogrutan Definiera rapport på fliken Filter.

   Mer information om hur du skapar filter finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

   b Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.

   Obs! Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.

7 Klicka på Kör rapport.

   Begärda data infogas i arbetsboken i Excel som ett nytt kalkylblad med rapportnamnet som etikett.

8 Klicka på Avsluta i dialogrutan Konfigurera rapporter när du vill börja redigera dina data i Excel.

9 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

   Obs! När du klickar på Förnya On Demand-rapport skrivs alla rapportkalkylblad i arbetsboken över med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Skapa nya rapporter

I följande procedur beskrivs hur du skapar och kör en ny rapport med funktionen för rapporter och analyser för Excel.

Så här skapar du nya rapporter

1 Öppna mallfilen för Excel som du vill använda för att skapa din rapport.

2 Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.

3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.

4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är: Konto, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärende eller Lösning.

   De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter.

5 Klicka på Ny rapport om du vill skapa en egen fråga.

   Obs! Om du skapar en ny rapport kan du skapa en anpassad rapport för en vald posttyp. Du kan ange filterkriterier mot de olika standardfälten och anpassade fälten för den posttypen.

6 Gör följande i dialogrutan Definiera rapport:

   a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned på fliken Filter.

Mer information om hur du skapar filter finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

b Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.

Obs! Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.

7 Ange ett namn på rapporten i fältet Rapport i dialogrutan Spara rapporter för framtida bruk och klicka sedan på Spara.

8 Välj rapporten du just skapat och klicka på Kör rapport i dialogrutan Konfigurera rapporter.

Rapporten du skapat visas som ett kalkylblad i Excel med namnet du angav som etikett.

9 När du har lagt till alla rapporter du behöver klickar du på Avsluta för att stänga dialogrutan Konfigurera rapporter och börja arbeta med dina data i kalkylbladet.

10 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

När du klickar på Förnya On Demand-rapport uppdateras alla rapportkalkylbladen i arbetsboken.

Använda Segmenteringsguiden

Genom att använda segmenteringsguiden kan du definiera kontaktsegment baserat på flera olika posttyper. Ett segment är en lista med kontakter från Oracle CRM On Demand. I det här avsnittet tas följande ämnen upp:

- Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden (på sidan 782)
- Om Segmenteringsguiden (på sidan 782)
- Ladda ned Segmenteringsguiden (på sidan 783)
- Skapa segment (på sidan 783)
- Överföra segment (på sidan 785)
- Exportera segment (på sidan 786)

Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggare, som används för att skapa kontaktsegment med information från Oracle CRM On Demand.

I tabellen nedan beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Hantera segment	Gör att du kan skapa och uppdatera segment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand och exportera segment som CSV-filer.
Förnya segment	Uppdaterar de data som du visar i Microsoft Excel med den senaste informationen från Oracle CRM On Demand.
Ladda upp segment	Laddar upp listan med segment från Segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand.

Om Segmenteringsguiden

Du kan använda Segmenteringsguiden för att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand. Resultatsegmenten blir flerdimensionella kundlistor för målkampanjer.

Du kan skapa följande segmenttyper:

- **Dynamiskt segment.** Dynamiska segment kan förnyas närhelst det här nödvändigt. När du förnyar ett dynamiskt segment tillämpas de sparade filtren på nytt för posterna i Oracle CRM On Demand och segmentet uppdateras med nya poster. Det tidigare segmentet skrivs över av det nya segmentet.
- **Statiskt segment.** Statiska segment bevaras som en ögonblicksbild. Med ett statiskt segment kan du också manuellt välja kontakter som ska inkluderas i listan. Det går inte att förnya ett statiskt segment.
- **Externt segment.** Externa segment baseras på data från ett externt system eller en extern källa. Segmenteringsguiden söker efter poster i Oracle CRM On Demand som matchar den externa datalistan och returnerar sedan länkade kontakter.

Dessutom hjälper segmenteringsguiden dig att:

- Ladda upp segment som kampanjmottagare i Oracle CRM On Demand
- Exportera segment som CSV-filer

Scenario för användning av segmenteringsguiden

Ditt marknadsteam har för avsikt att anordna ett marknadsevenemang i Tyskland för chefer inom fordonssektorn. Evenemanget är att ett bra tillfälle för cheferna vid ditt företag att innan kvartalsslutet lägga vantarna på stora, aktiva affärsmöjligheter.

För att generera ett segment som stöder detta affärsbehov tillämpar du filtren:

- Kontakt, befattning ska vara VD.
- Kontoplats ska vara Tyskland.
- Kontobransch ska vara Fordon.
- Affärsmöjlighet, säljsteg ska vara Förhandling, affärsmöjlighet.
- Intäkten är högre än €1 000 000.

Resultatsegmentet är en kontaktlista i Oracle CRM On Demand som uppfyller samtliga kriterier som du definierat.

För att komma med i listan måste till exempel en kontaktpost (förutom att ha befattningen VD) vara länkad till konto- och affärsmöjlighetsposter som uppfyller kriterierna för dessa posttyper.

Ladda ned Segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggare, som används för att skapa kontaktsegment med information från Oracle CRM On Demand. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned Segmenteringsguiden (en Excel-fil).

Så här laddar du ned Segmenteringsguiden:

1. Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.

   Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du inte har ett Oracle.com-konto måste du registrera dig som ny användare innan du loggar in.
2. Klicka på Tilläggsprogram på fliken Support .
3. Klicka på Segmenteringsguiden på sidan Tilläggsprogram.
4. Hämta filen genom att följa anvisningarna på webbsidan.
5. Spara filen i en lokal katalog.

Skapa segment

När du skapar ett segment anger du först typen av segment som du vill skapa. Sedan ställer du in filter för att definiera segmentet, anger ett namn på segmentet och genererar segmentet från poster i Oracle CRM On Demand.

I följande procedur beskrivs hur du skapar ett segment.

Innan du börjar. Kontrollera att filtervärdena som du anger matchar dem i posterna som du vill inkludera i ditt segment. Mer information om hur du filtrerar listor i Oracle CRM On Demand finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Obs! Segmenteringsguiden stöder inte urvalslistefält med flera alternativ.

Så här skapar du ett segment

1. Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
2. I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
3. Vid uppmaning väljer du valfria alternativ för att aktivera makron.
4. Om du uppmanas att göra det loggar du in med din e-postadress och ditt lösenord för Oracle CRM On Demand.
5. Klicka på Nytt i fönstret Hantera segment.
6. Välj typen av segment i fönstret Nytt segment.
   - **Dynamisk.** Gör att du kan spara kriterierna för segmentet och förnya segmentet med den senaste informationen från Oracle CRM On Demand.
   - **Statisk.** Gör att du kan först filtrera en lista över kontakter och sedan selektivt välja vilka kontakter du vill inkludera i segmentet.
   - **Extern.** Gör att du kan använda en extern lista över data (extern CSV-fil) för att hämta en lista över kontakter från Oracle CRM On Demand. Med hjälp av den här segmenttypen kan du basera dina segment på en fil från en tredje part som du kanske har köpt eller extraherat från andra interna datasystem.

     Segmenteringsguiden genererar segmentet genom att matcha poster i Oracle CRM On Demand med posterna i din CSV-fil. Du kan specificera fälten som du vill använda när du matchar poster.
7. (Endast dynamiska eller statiska segmenttyper) Ställ in filtren för de olika posttyperna i fönstret Ställ in segmentfilter.

   Obs! Filtervärden för numeriska fält måste anges utan tusentalsavgränsare. Dessutom måste punkt (.) användas som decimaltecken. Ange till exempel 1000.50 för ettusen dollar och femtio cent i ett fält för amerikansk valuta.

   a. Klicka på fliken som motsvarar posttypen för det första filtret.

      När du lägger upp filter för en posttyp inkluderas kontakter som är kopplade till poster som uppfyller kriterierna i segmentet.
   b. Välj fält, villkor och filtervärde för att definiera det första filtret.
   c. Upprepa Steg a och Steg b tills du har definierat alla dina filter för segmentet.
   d. Klicka på Spara segment.
8. (Endast externa segmenttyper) Ställ in segmentet på följande sätt:
   a. Ange typen av poster som den externa listan innehåller i fönstret Extern lista och ange om du vill använda ytterligare kontaktfilter.
   b. Välj CSV-filen i fönstret Sök efter extern lista.
   c. I fönstret Sök efter extern lista väljer du de fält som Segmenteringsguiden ska använda för att hitta matchningar mellan CSV-filen och fälten i Oracle CRM On Demand. Mappa sedan fälten från CSV-filen med motsvarande fält i Oracle CRM On Demand och klicka på Spara.
9. Ange ett namn på segmentet i fönstret Spara segment och klicka på Spara.

   I Segmenteringsguiden genereras en kontaktlista över poster som uppfyller alla kriterier du lagt upp. Listan visas i ett nyligen skapat arbetsblad med den etikett du använder som segmentnamn.

Obs! När segmentet genereras i Segmenteringsguiden returneras endast de poster som du har åtkomst till i Oracle CRM On Demand.

10 (Valfritt, endast statiska segment) Välj eller rensa kontakterna i fönstret Visa lista över medlemmar och klicka på Spara.

I följande procedur beskrivs hur du förnyar ett dynamiskt segment.

Obs! När du förnyar ett dynamiskt segment skrivs segmentet över och kan inte återställas.

Så här förnyar du ett dynamiskt segment

1 Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Förnya segment.
3 Välj segmentet i fönstret Förnya dynamiska segment.
4 Klicka på Förnya.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar ett dynamiskt eller statiskt segment.

Så här uppdaterar du ett dynamiskt eller statiskt segment

1 Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
3 Välj det dynamiska eller statiska segment du vill uppdatera.
4 Klicka på Redigera.
5 Gör något av följande:
   - För statiska segment väljer eller rensar du kontakter i fönstret Välj segmentmedlemmar.
   - För dynamiska segment uppdaterar du filterna.
6 Klicka på Spara.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet med hjälp av de nyligen definierade kriterierna.

Överföra segment

Du kan ladda upp de segment som du skapar i Segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand. När du överför ett segment länkar Oracle CRM On Demand kontakterna i listan till en kampanj i Oracle CRM On Demand. Kontakterna visas i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.

I följande procedur beskrivs hur du laddar upp ett segment till Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. I Oracle CRM On Demand skapar du den kampanj som du vill länka till segmentet.

Så här laddar du upp ett segment:

1 Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Ladda upp segment.
3 I fönstret Ladda upp segment:
   a Välj de segment som du vill ladda upp.
   b Välj kampanjen för detta segment.
   c Välj leveransstatus för de mottagare som du laddar upp.
   Det värde som du väljer visas i kolumnen Leveransstatus i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.
   d Klicka på Överför.

   Obs! Du kan överföra totalt 10 000 mottagare till en enskild kampanj.

Exportera segment

Du kan exportera ett segment som en CSV-fil som du sedan kan distribuera till tredje part. I proceduren nedan beskrivs hur du exporterar segment.

Så här exporterar du ett segment:

1. Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
2. I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
3. I fönstret Hantera segment väljer du det segment som du vill exportera och klickar på Export.
4. Flytta de fält som du vill ta med till området Valda fält, sortera dem i önskad ordning och klicka på Exportera.
5. I fönstret Spara som namnger du filen och sparar den på önskad plats.

15 Analys

Via fliken Analys kan du:

- Skapa historiska analyser och analyser i realtid.
- Skapa infopaneler som visar analyser.
- Få åtkomst till fördefinierade analyser.

Obs! Om du vill få åtkomst till fliken Analys måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser.

Utöver detta innehåller analysfunktionen följande funktioner:

- Kunna söka efter analyser och infopaneler.
- Avancerade funktioner, vyer och diagramtyper samt villkor för analyser.
- Stöd för analyser som kan visas på mobila enheter och i webbläsare som kör operativsystemet iOS.

Obs! Termerna Rapport och Analys är likvärdiga och de används synonymt i den här dokumentationen.

Mer information finns i följande avsnitt:

- Arbeta med hemsidan Analys (finns Arbeta med hemsidan Analys på sidan 787)
- Använda katalogen (på sidan 788)
- Hantera favoriter (på sidan 792)
- Skapa ett filter (på sidan 795)
- Skapa ett villkor (på sidan 796)
- Utforma en åtgärd (på sidan 798)
- Utforma en analys (på sidan 805)
- Infopaneler (på sidan 1087)

Arbeta med hemsidan Analys

Hemsidan Analys är utgångspunkten när du arbetar med analyser och infopaneler i katalogen.

Klicka på ett avsnitt om du vill visa mer information om funktionerna i Analys:

- Öppna en analys, infopanel, åtgärd eller villkor (på sidan 788)
- Använda katalogen (på sidan 788)
- Köra analyser (på sidan 789)
- Granska rapportdata (på sidan 789)
- Skriva ut analyser (på sidan 790)
- Ladda ned analyser (finns Downloading Analyses på sidan 790)
- Ta bort analyser (på sidan 791)
- Ändra namn på analyser (på sidan 791)
- Hantera favoriter (på sidan 792)
- Kopiera och flytta objekt i Analys (på sidan 793)

- Kopiera analysobjekt från mellanlagring till produktion (på sidan 794)
- Skapa ett filter (på sidan 795)
- Utforma ett filter (på sidan 796)
- Skapa ett villkor (på sidan 796)
- Utforma ett villkor (på sidan 797)
- Utforma en åtgärd (på sidan 798)
- Skapa en åtgärd (på sidan 799)
- Ställa in mappar i Analys (på sidan 801)
- Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys (på sidan 802)
- Om att schemalägga automatisk körning av analyser och infopaneler (på sidan 804)
- Utforma en analys (på sidan 805)
- Komma igång med Analys (på sidan 814)
- Göra anpassade analyser allmänna (på sidan 1045)
- Skapa infopaneler (på sidan 1090)
- Redigera infopaneler (på sidan 1091)
- Skapa infopanelsfrågor (på sidan 1093)
- Arbeta med Min infopanel (på sidan 1093)
- Arbeta med rapportböcker (på sidan 1106)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om synlighet för poster i analys (finns About Visibility to Records in Analytics på sidan 805)
- Om anpassad räkenskapskalender i Analys (på sidan 813)
- Om begränsningar i Analys (finns About Limitations in Analytics på sidan 816)
- Fördefinierade infopaneler - kundinfopanel (på sidan 1104)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för marknadsföringens effektivitet (på sidan 1106)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för översikt (på sidan 1105)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för pipeline (på sidan 1105)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för säljeffektivitet (på sidan 1105)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för service (på sidan 1106)

Öppna en analys, infopanel, åtgärd eller villkor

På fliken Analys kan du öppna befintliga analysobjekt på många olika sätt (analyser, åtgärder, infopaneler osv). Metoderna är:

- **Öppna**-menyn. Rulla ned menyn Öppna och välj i den nedrullningsbara menyn.
- **Senaste**-listan. Listan Senaste på fliken Analys visar alla senaste analysobjekt. Klicka på länken Öppna under objektet.
- **Favoriter**-menyn. Rulla ned menyn Favoriter om du vill välja analysobjekt som du har lagt till i Mina favoriter.
- **Katalog**-menyn. Rulla ned menyn Katalog om du vill få åtkomst till alla analysobjekt.

Använda katalogen

Du kan använda sökfunktionen om du vill söka efter objekt i katalogen.

Så här söker du efter objekt på fliken Hemsida

1. Klicka på nedpilen, i fältet Sök på fliken Hemsida, och välj objekttypen som du vill söka efter.
2. Placera markören i fältet bredvid fältet Sök och ange delar av eller hela namnet eller beskrivningen för objektet.
3. Klicka på Sök om du vill starta sökningen. Sidan Katalog visas med resultaten som matchar dina sökkriterier.

Använd funktionerna på sidan Katalog om du vill ange sökkriterier. Den här sökmetoden är användbar när du känner till objektets namn, plats eller typ.

Så här söker du efter objekt utifrån katalogen

1. Klicka på Katalog.
2. Klicka på Sök på sidan Katalog.
3. Ange sökkriterierna i rutan Sök. Beakta följande alternativ:
   - **Sök**: Alla objekt och mappar, med namn som innehåller de angivna tecknen, visas.
   - **Plats**: Välj vilka mappar du vill söka i. Administratörer och användare med administrativa behörigheter kan söka i rotmappen Katalog.
   - **Typ**: Välj typen av objekt som du söker efter (t.ex. Villkor eller Filter).
4. Klicka på Sök.

Mappar eller objekt som uppfyller sökkriterierna visas i området Katalog.

Köra analyser

Du kan visserligen visa analyser på olika sidor i applikationen, men det är via fliken Analys du kan nå alla analyser.

Så här kör du en analys

1. Klicka på Katalog på fliken Analys.
2. Gå till en analys.
3. Klicka på Öppna i analysen som ska köras.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Skriva ut analyser (på sidan 790)
- Granska rapportdata (på sidan 789)

Granska rapportdata

Rapportdata visas i listor, tabeller eller diagram. För många rapporter kan du välja olika kategorier för att organisera om samma data från olika perspektiv. Du kan t.ex. visa dina konton grupperade först per region och sedan visa samma data grupperade per bransch.

För listor och tabeller visas null-värden som tomma fält, förutom för:

- Id-fält, t.ex. Konto-id och Kontakt-id, där de visas som negativa tal
- Namnfält av posttyp, t.ex. Kontonamn, Kontakt, fullständigt namn och Anpassat objekt 1, namn, där de visas som *Ospecificerad*

Skriva ut analyser

Tips! Genom att skriva ut i liggande format optimerar du visningen av analysen.

Så här skriver du ut från katalogen

1. Klicka på fliken Analys i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på Katalog.
3. Navigera i mapparna och välj en analys.
4. Klicka på skrivarikonen i ikonfältet och välj antingen Utskrivbar PDF eller Utskrivbar HTML.
   Analysen skrivs ut på en ny webbläsarflik.

Så här skriver du ut en rapport från Analys

1. Klicka på fliken Analys i Oracle CRM On Demand.
2. Öppna en befintlig analys via fliken Hemsida, fliken Katalog eller listan Favoriter.
3. Rulla ned ikonen Skriv ut i ikonfältet och välj antingen Utskrivbar PDF eller Utskrivbar HTML.
   Analysen skrivs ut på en ny webbläsarflik.
4. Stäng rapportfönstret.

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.

Ta bort analyser

Du kan inte ta bort delade anpassade rapporter om du inte har behörigheten Hantera anpassade rapporter. Du kan inte ta bort personliga anpassade rapporter om du inte har behörigheten Hantera personliga rapporter.

Så här tar du bort rapporter som du har skapat

1. Klicka på Katalog på fliken Analys.
2. Gå till analysen.
3. Om du vill att analysen ska tas bort högerklickar du eller rullar ned menyn Mer (beroende på vytypen) och väljer Ta bort.
4. Klicka på OK i frågan om du vill bekräfta att du vill ta bort analysen.

Ändra namn på analyser

Du kan inte byta namn på delade anpassade rapporter om du inte har behörigheten Hantera anpassade rapporter. Du kan inte byta namn på personliga anpassade rapporter om du inte har behörigheten Hantera personliga rapporter.

Så här ändrar du namn på analyser som du har skapat

1. Klicka på Katalog på fliken Analys.
2. Gå till analysen.
3. Om du vill att analysen ska ändra namn högerklickar du eller rullar ned menyn Mer (beroende på vytypen) och väljer Ändra namn.
4. Ange ett nytt namn på analysen i frågan.
5. Om du vill bevara referenser (t.ex. infopaneler) till det ursprungliga analysnamnet väljer du Bevara referenser till objektets gamla namn.
6. Klicka på OK.

Hantera favoriter

Använd funktionen Favoriter om du vill bokmärka katalogobjekt som du visar regelbundet eller som du vill visa igen vid ett annat tillfälle. När du har flaggat objekten som favoriter kan du använda dialogrutan Hantera Favoriter för att organisera favoriterna. Du kan t.ex. skapa kategorier och ändra ordningen på favoriterna på det sätt som passar dig bäst. Genom att klicka på Favoriter får du åtkomst till en lista över objekten som du markerade som favoriter samt till kategorierna som du skapat.

Du kan lägga till ett objekt i listan Favoriter på många olika sätt. Du kan bokmärka katalogobjekten, som du visar regelbundet eller som du vill visa igen, som favoriter. Du kanske regelbundet tittar på analysen Loyal Customers i katalogen. Du kan då flagga analysen som en favorit. När du har lagt till ett objekt i listan Favoriter uppdateras objektets ikon så att en guldstjärna ingår.

Så här lägger du till ett objekt i listan Favoriter via sidan Katalog:

1. Gå till sidan Katalog och bläddra till objektet som du vill lägga till i listan Favoriter.
2. Högerklicka på objektet och välj Lägg till i Favoriter. Objektet läggs till i listan Favoriter och en stjärnikon läggs till i objektets ikon.

Så här lägger du till ett objekt i listan Favoriter när du visar eller redigerar objektet:

1. Öppna eller redigera objektet.
2. Håll pekaren över Favoriter och klicka på Lägg till i Favoriter. Objektet läggs till i listan Favoriter.

Få åtkomst till objekt i Favoriter

När du har taggat objekt som favoriter kan du använda menyn Favoriter för att visa listan över favoriter och bläddra till och välja ett objekt i Favoriter.

Så här får du åtkomst till objekt i Favoriter

1. Håll pekaren över menyn Favoriter. Listan över objekt, som du markerat som favoriter, visas.
2. Rulla i listan över objekt och kategorier och klicka på ett objekt om du vill välja det.

Organisera favoriter

Använd de här uppgifterna om du vill organisera posterna i listan Favoriter.

Så här skapar du en kategori i Favoriter:

1. Klicka på Favoriter, på fliken Analys, och välj sedan Hantera Favoriter. Dialogrutan Hantera Favoriter visas.

2 I kategoriträdet eller urvalskategoriområdet bläddrar du till och väljer platsen där du vill lägga till en ny kategori.
3 Klicka på Ny kategori i verktygsfältet. Dialogrutan Ny kategori visas.
4 Ange ett unikt namn på kategorin och klicka på OK. Den nya kategorin visas.

Så här ändrar du ordningen på objekten i Favoriter:

1 Klicka på Favoriter, på fliken Analys, och välj sedan Hantera Favoriter. Dialogrutan Hantera Favoriter visas.
2 I kategoriträdet eller urvalskategoriområdet bläddrar du till platsen för kategorierna eller objekten som du vill ändra ordningen på. Du kan utföra följande åtgärder när du ska ändra ordningen i Favoriter.
   - Välj ett objekt eller en kategori och klicka på knapparna för att flytta om du vill flytta objektet uppåt eller nedåt i listan Favoriter.
   - Dra och släpp objekt i kategorier. Dra och släpp kategorier i andra kategorier om du vill kapsla dem.
   - Kopiera objekt eller kategorier från en plats och klistra in dem på en annan plats.
   - Ändra namn på kategorier.
   - Sortera valda kategorier eller objekt i en kategori i stigande eller fallande alfabetisk ordning.
3 Klicka på OK. Objekten och kategorierna med ändrad ordning sparas och visas nu i listan Favoriter.

Ta bort objekt från Favoriter

Du kan ta bort poster från listan Favoriter. Objekten som du inte längre använder regelbundet kan du ta bort från listan Favoriter. Du kan t.ex. ta bort föregående års Loyal Customers-analys från listan Favoriter eftersom du inte längre använder den regelbundet. När du har tagit bort ett objekt från listan Favoriter ändras objektets ikon från en ikon med en guldstjärna till objektets standardikon.

Så här tar du bort ett objekt från listan Favoriter via sidan Katalog:

1 Gå till sidan Katalog och bläddra till objektet som du vill ta bort från listan Favoriter.
2 Högerklicka på objektet och välj sedan Ta bort från Favoriter. Objektet tas bort från listan Favoriter.

Så här tar du bort ett objekt från listan Favoriter när du visar eller redigerar objektet:

1 Öppna eller redigera objektet i angivet visnings- eller redigeringsprogram.
2 Håll pekaren över menyn Favoriter. Listan över objekt, som du markerat som favoriter, visas.
3 Klicka på Ta bort från Favoriter. Objektet tas bort från listan Favoriter.

Så här tar du bort ett objekt från listan Favoriter via dialogrutan Hantera Favoriter:

1 Håll pekaren över menyn Favoriter. Listan över objekt, som du markerat som favoriter, visas.
2 Klicka på Hantera favoriter. Dialogrutan Hantera Favoriter visas.
3 Bläddra till och välj objektet som du vill ta bort.
4 Klicka på Ta bort.
5 Klicka på OK. Objektet tas bort från listan.

Kopiera och flytta objekt i Analys

Du kan kopiera och flytta objekt i Analys från en mapp till en annan mapp på två olika sätt:

- Genom att redigera objektet och sedan använda Spara som för att spara objektet i en annan mapp.

  Obs! Använd metoden när du vill kopiera ett objekt från Mina mappar till en delad mapp.

- Via funktionen Kopiera/klistra in på sidan Katalog i Analys.

I följande procedur beskrivs hur du kopierar objekt i Analys.

Så här kopierar du ett objekt till en annan mapp

1. Klicka på fliken Analys i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på Katalog.
3. På sidan Katalog går du till objektet som ska kopieras.
4. Kopiera objektet genom att klicka på ikonen Kopiera i ikonfältet på sidan Katalog eller genom objektets Mer-meny (högerklicka på objektet eller rulla ned menyn Mer, beroende på den valda katalogens listvytyp) där du väljer Kopiera.
5. Gå till destinationsmappen.
6. Klicka på ikonen Klistra in i ikonfältet på sidan Katalog.

I följande procedur beskrivs hur du flyttar ett objekt från en mapp till en annan mapp.

Så här flyttar du ett objekt till en annan mapp

1. Klicka på fliken Analys i Oracle CRM On Demand.
2. Klicka på Katalog.
3. Visa mapparna som en trädvy i rutan Mappar. Klicka på ikonen Trädvy längst upp i rutan Mappar om det behövs.
4. Navigera i mapparna tills objektet som du vill flytta visas i rutan till höger.
5. Dra objektet till destinationsmappen.

   Objektets namn visas nu inte längre i rutan till höger utan visas istället i destinationsmappen.

Kopiera analysobjekt från mellanlagring till produktion

Du kan kopiera analysobjekt (alla objekttyper förutom villkor) och mappar som innehåller analysobjekt från mellanlagringsmiljön till produktionsmiljön. Tänk på att den här funktionen inte kopierar analysobjekt från en version av Oracle CRM On Demand till en annan, så därför måste både mellanlagringsmiljön och produktionsmiljön använda samma version av Oracle CRM On Demand.

Kopieringsmetoden används för att arkivera analysobjektet eller mappen i mellanlagringsmiljön och sedan avarkivera det/den i produktionsmiljön. I följande procedurer beskrivs hur du utför arkiverings- och avarkiveringsstegen.

Så här arkiverar du ett analysobjekt eller en mapp i mellanlagringsmiljön

1. Logga in i mellanlagringsmiljön.
2. Klicka på fliken Analys.
3. Klicka på Katalog.
4. Gå till analysobjektet eller mappen som ska kopieras.
5. Under mappen eller analysobjektets namn ska du högerklicka (eller rulla ned menyn Mer, beroende på vytypen) och välja Arkivera.

   Dialogrutan Arkivera öppnas.
6. Klicka på OK.

   Dialogrutan Öppnar *rapport*.Catalog öppnas.
7. Kontrollera att Spara fil har valts och klicka på OK.

Dialogrutan Filläsare öppnas.

8 Gå till en mapp på datorn och klicka på Spara.

Alla dialogrutor stängs och arkiveringsfilen (.Catalog) sparas nu på datorn.

9 Logga ut ur mellanlagringsmiljön.

Så här avarkiverar du en arkiveringsfil i produktionsmiljön

1 Logga in i produktionsmiljön.
2 Klicka på fliken Analys.
3 Klicka på Katalog.
4 Gå till en destinationsmapp som ska innehålla det avarkiverade objektet eller mappen.
5 Under destinationsmappen ska du högerklicka (eller rulla ned menyn Mer, beroende på vytypen) och välja Avarkivera.

Dialogrutan Avarkivera öppnas.

6 Klicka på Bläddra och gå till den arkiveringsfil (.Catalog) som du sparade på din dator i den föregående proceduren och klicka sedan på Öppna.
7 Välj bland följande alternativ i menyn Ersätt:
   - **Alla.** Klistrar in alla tänkbara filer från arkiveringen till destinationsmappen.
   - **Gammalt.** Klistrar in alla tänkbara filer från arkiveringen, men skriver inte över några befintliga filer om de inte är äldre än källan.
   - **Ingen**. (Standard) Klistrar in alla tänkbara filer från arkiveringen, men skriver inte över några befintliga filer i destinationsmappen.
8 Klicka på OK.

Analysobjektet eller mappen har nu kopierats från mellanlagring till produktion.

Obs! Filstorleksgränsen är 20 megabyte.

Om du avarkiverar ett objekt som refererar till anpassade objekt eller anpassade fält, som du skapat i mellanlagringsmiljön och som inte återskapats i produktionsmiljön, bör du tänka på att det avarkiverade objektet förmodligen inte fungerar på samma sätt som i mellanlagringsmiljön. Om du dessutom avarkiverar objekt som refererar till andra analysobjekt som ännu inte finns i produktionsmiljön fungerar de här objekten antagligen inte på ett förväntat sätt.

De avarkiverade objekten eller mapparna ärver synlighetsreglerna från destinationsmappen (om sådana finns).

Skapa ett filter

Du kan skapa namngivna filter som du kan återanvända i flera analyser och infopaneler. När du skapar ett återanvändbart namngivet filter gör du analyserna och infopanelerna, som utformats av dig och andra, mer konsekventa och det blir enklare att skapa dem

Så här skapar du ett namngivet filter

1 Klicka på fliken Analys.
2 Rulla ned menyn Nytt och välj Filter.
3 Klicka på ett ämnesområde i dialogrutan Välj ämnesområde.

Mer information om hur du utformar filter finns i Utforma ett filter (på sidan 796).

Utforma ett filter

Du kan skapa namngivna filter som du kan återanvända i flera analyser och infopaneler. När du skapar ett återanvändbart namngivet filter gör du analyserna och infopanelerna, som utformats av dig och andra, mer konsekventa och det blir enklare att skapa dem.

Så här skapar du ett namngivet filter:

1. Rulla ned menyn Nytt, på hemsidan Analys, och välj Filter.
2. I dialogrutan Välj ämnesområde väljer du ämnesområdet som du vill skapa ett filter för.
3. I rutan Ämnesområden i filterredigeraren dubbelklickar du på en kolumn som du vill skapa filtret för.
4. Välj en operator för filtret, i fältet Operator i dialogrutan Nytt filter. Operatorlistan som du kan välja från fylls på baserat på den typ av kolumn som du valt.
5. I fältet Värde anger du ett eller flera värden som ska användas när du tillämpar filtret eller villkoret. Du kan
   - Ange värdena. Använd semikolon för att avgränsa dem.
   - Välj värden i listan eller kalendern.
6. Klicka på Sök i listrutan om du vill söka efter specifika värden. Dialogrutan Välj värden visas, där du kan söka efter och välja värden.
7. Klicka på knappen Lägg till fler alternativ om du vill lägga till ett SQL-uttryck, en sessionsvariabel, en datalagervariabel eller en presentationsvariabel i filtret. Observera att du måste lämna fältet Värde tomt om du ställer in filtrets värde med ett SQL-uttryck eller en variabel.
8. Markera rutan Skydda filter om du vill skydda filtrets värde, så att det inte åsidosätts av ett värde i en matchande fråga eller när användaren går till en annan rapport i analysen. När du går från en rapport till en annan rapport i en analys kan frågevärdena, som du angav i den första rapporten, överföras till den andra rapporten.
9. Om du vill konvertera filtret till SQL-satser ska du markera rutan Konvertera filtret till SQL.

   Dialogrutan Avancerat SQL-filter visas.

   Obs! Detta är en envägskonvertering. När du har markerat rutan Konvertera filtret till SQL kan du inte längre visa eller redigera filtret i dialogrutan Redigera filter.

   När du har konverterat filtret till SQL-satser kan du bara visa och redigera filterposten som SQL-satser i dialogrutan Avancerat SQL-filter.
10. Klicka på OK när du har angett filtrets kriterier.
11. Klicka på Spara.
12. I dialogrutan Spara som går du till en mapp där du sparar filtret. Fyll i fälten Namn (högst 512 tecken) och Beskrivning (valfritt) och klicka sedan på OK.

Skapa ett villkor

Villkor är objekt som returnerar ett enda booleskt värde baserat på utvärderingen av en analys.

Så här skapar du ett villkor

1. Klicka på fliken Analys.
2. Rulla ned menyn Nytt och välj Villkor.
3. Fyll i följande fält, i dialogrutan Nytt villkor:
   a. För Skapa villkor baserat på rullar du ned menyn och väljer vilken analys av objekttyp att basera villkoret på.

b Klicka på Bläddra och gå till ett specifikt objekt av typen du valde och klicka sedan på OK

c Beroende på vilken objekttyp och specifik post som du valde kan det finnas filter i objektet med frågor (vilket innebär att du kan välja värden som ändrar innehållet i visningen samtidigt som du visar objektet). De här frågorna är interaktiva, så du kan justera utdata baserat på dina val. Men ett villkor kan inte göra sådana val på ett interaktivt sätt. Du måste därför klicka på Redigera (pennikonen) för varje parameter av den typen och välja en operator och ett värde. Välj t.ex. operatorn *Är mindre än* och välj ett värde.

d Välj en operator och ett värde för *Sant om radantal*.

4 (Valfritt) Klicka på Testa om du vill testa villkoret.

När villkoret körs utvärderar Analys objektet med hjälp av parametrarna (om sådana finns) och testet *Sant om radantal* för att fastställa värdet Sant eller Falskt för villkoret. Villkoren returnerar bara sant eller falskt.

Mer information om villkoren finns i Utforma ett villkor (på sidan 797).

Utforma ett villkor

Villkor är objekt som returnerar ett enda booleskt värde (sant eller falskt) baserat på utvärderingen av en analys. Om analysen returnerar några rader är villkoret sant. Om analysen inte returnerar några rader är villkoret falskt.

Ett villkor kan t.ex. utvärdera om resultatet för en analys returnerar ett antal med rader som är större än 0:

- Om analysen returnerar minst en rad utvärderar villkoret till sant.
- Om analysen inte returnerar några rader utvärderar villkoret till falskt.

Du använder villkor för att fastställa om:

- Åtgärdslänkar visas på infopanelssidor (de utför åtgärder när användaren klickar på dem)
- Sektioner och deras innehåll visas på infopanelssidor

Du kan även använda en annan typ av villkor för att fastställa om åtgärdslänkar är aktiverade i analyserna.

Om namngivna villkor

Ett namngivet villkor är ett villkor som du definierar och sedan sparar per namn i presentationskatalogen, så att du kan återanvända det på infopanelssidor. Du skapar ett namngivet villkor när du skapar ett villkor utifrån menyn Nytt genom att välja Villkor under Analys och interaktiv rapportering.

Om interna villkor

Ett internt villkor är ett villkor som du definierar vid användningstillfället och inte sparar med namn i katalogen. I stället sparas det som en del av infopanelssidan. Ett internt villkor tas automatiskt bort när infopanelssidan, som innehåller villkoret, tas bort. Detta förenklar kataloghanteringen för villkoren.

Du kan skapa ett internt villkor när du:

- Lägger till en åtgärdslänk på en infopanelssida och anger att åtgärdslänken ska visas på vissa villkor.
- Lägger till en sektion på en infopanelssida och anger att sektionen ska visas på vissa villkor.

Skapa namngivna villkor

Du kan skapa namngivna villkor som du kan återanvända på infopanelssidor.

Så här skapar du ett namngivet villkor

1 På fliken Analys rullar du ned menyn Nytt och väljer Villkor.

2 Fyll i följande fält, i dialogrutan Nytt villkor:

a I rutan Skapa villkor baserat på väljer du villkoret som ska baseras på en analys.

b Redigera eventuella filter med frågor.

Obs! Om du anger värden för filter med frågor kan de här värdena inte åsidosättas vid användningstillfället.

c Ange utvärderingskriterierna på följande sätt:

- I området Villkoret är sant om antalet rader:
- I rutan Operator väljer du vilken operator som ska tillämpas på radantalet.
- I rutan eller rutorna för radantal anger du vilket radantal som ska utvärderas.

d (Valfritt) Klicka på Testa om du vill testa villkoret.

Obs! Om ett villkor baseras på en analys som är privat kan du inte spara det i mappen /Delade mappar.

3 Klicka på Spara

4 I dialogrutan Spara som går du till en mapp där du sparar villkoret. Fyll i fälten Namn (högst 512 tecken) och Beskrivning (valfritt) och klicka sedan på OK

Utforma en åtgärd

Genom åtgärderna kan data och beräkningar bli interaktiva. Med åtgärderna kan du navigera till relaterat innehåll eller till en webbsida

Du kan ta med åtgärder i analyser och infopanelssidor. Åtgärder kan utföras:

- Uttryckligen av slutanvändare som klickar på åtgärdslänkarna som är inbäddade i:
  - Analyser i kolumnrubriker, kolumnvärden och värden på hierarkinivå i vissa vyer, t.ex. diagram, och i summor och slutsummor i tabeller och pivottabeller
  - Infopanelssidor
- Direkt från hemsidan eller från sidan Katalog

En säljdirektör vill t.ex. träffa försäljningschefen i en region där försäljningen har sjunkit under ett visst tröskelvärde. Du kan då bädda in ett åtgärdsobjekt i säljdirektörens infopanel, så att försäljningscheferna kan schemalägga ett sådant möte bara genom att klicka på en länk.

Om åtgärdslänkar och åtgärdslänksmenyer

Åtgärdslänkarna och åtgärdslänksmenyerna ger interaktivitet till datapresentationerna. En åtgärdslänk är en länk till en åtgärd som du har bäddat in i en analys eller på en infopanelssida, och när användaren klickar på länken så körs motsvarande åtgärd.

I analyserna visas flera åtgärdslänkar i en lista. På en infopanelssida kan du lägga till åtgärdslänkar som fristående länkar eller gruppera flera åtgärdslänkar i åtgärdslänksmenyer. Med hjälp av åtgärdslänksmenyn (en lista över åtgärdslänkar) kan användarna välja en lämplig åtgärd som ska utföras baserat på den affärsinsikt som de har fått från uppgifterna.

Du kan dessutom på vissa villkor visa varje åtgärdslänk, beroende på data. Med den här användbara funktionen kan du ställa in sammanhangsberoende menyer som visar lämpliga kommande steg för användarna, baserat på visade data.

Åtgärdslänkarna som du lägger till i analyser visas för användarna i följande vyer:

- Trattdiagram
- Mätare
- Diagram
- Kartvyer
- Prestationspaneler
- Pivottabeller
- Tabeller

- Galler
- Trädkartor

Obs! Åtgärdslänkar inkluderas inte i exporterade format, t.ex. Excel och PDF.

Mer information finns i:

- Skapa en åtgärd (på sidan 799)
- Ställa in åtgärdsalternativ (på sidan 799)
- Välja innehåll för en åtgärd (på sidan 800)

Skapa en åtgärd

Du kan skapa namngivna åtgärder som innehållsdesigners kan lägga till i analyser och på infopanelssidor.

Så här skapar du en namngiven åtgärd

1. På fliken Analys rullar du ned menyn Nytt och väljer Åtgärd under Åtgärdsinriktad rapportering.
2. I frågan Navigera väljer du ett av följande:
   - Gå till BI-innehåll (skapa en åtgärd som öppnar en analys- eller infopanelssida)
   - Gå till en webbsida (skapa en åtgärd som öppnar en URL)
3. I popup-fönstret Ny åtgärd klickar du på Spara åtgärd.
4. I dialogrutan Spara åtgärd väljer du en mapp. Fyll i fälten Namn (högst 512 tecken) och Beskrivning och klicka sedan på OK.

Mer information finns i:

- Utforma en åtgärd (på sidan 798)
- Ställa in åtgärdsalternativ (på sidan 799)
- Välja innehåll för en åtgärd (på sidan 800)

Ställa in åtgärdsalternativ

Du måste ange inställningar för varje åtgärd som du skapar. Du anger inställningarna för en ny åtgärd i dialogrutan Skapa ny åtgärd när du utför någon av följande uppgifter:

- Skapa namngivna åtgärder
- Lägga till åtgärder i analyser
- Lägga till åtgärder på infopanelssidor

Så här ställer du in åtgärdsalternativ

1. Klicka på länken Skapa ny åtgärd och välj sedan typen av åtgärd som du vill skapa.
2. Beroende på vilken typ av åtgärd som du skapar eller redigerar ska du göra ett av följande, enligt beskrivningen i följande tabell:

Åtgärdstyp	Så här gör du
Gå till BI-innehåll	Välj det Oracle BI-innehåll som du vill gå till.
Gå till en webbsida	Ange URL:en för webbsidan, i fältet URL. Tips! Du kan markera URL:en i webbläsaren och sedan kopiera och klistra in den i fältet URL.

3 (valfritt för åtgärden Gå till en webbsida) Om du vill definiera parametrar för åtgärden ska du klicka på Definiera parametrar för att visa listan Definiera parametrar.
   a Om du vill lägga till en parameter klickar du på knappen Lägg till parameter. En ny parameterrad läggs till i listan Definiera parametrar. (Observera att knappen Lägg till parameter inte är tillgänglig för alla åtgärdstyper.)
   b Ange kolumnvärden för varje parameter:
      - Om du skapar en ny parameter ska du i kolumnen Namn ange namnet på parametern. Använd ett namn som är unikt för åtgärden.
      - Om du vill att användaren ska ange parametervärdet ställer du in frågan, i kolumnen Fråga, som ska visas för användaren.
      - Om du vill ange ett parametervärde ska du i kolumnen Värde ange eller välja värdet. Om du vill att användaren ska ange värdet lämnar du fältet i sin nuvarande form.
      - I kolumnen Fast anger du om användarna ska få visa men inte ställa in parametern. Den här kolumnen är inte tillgänglig för alla åtgärdstyper.
      - I kolumnen Dold anger du om parametern ska döljas för användarna. Den här kolumnen är inte tillgänglig för alla åtgärdstyper.
      - I kolumnen Valfritt anger du om ett värde krävs för parametern innan åtgärden kan utföras.
4 (valfritt) Anpassa den information som visas för användaren när åtgärden utförs:
   a Klicka på Alternativ om du vill visa dialogrutan Åtgärdsalternativ.
   b Ange vilken anpassning du vill använda.
   c Klicka på OK.

   Den här funktionen är endast tillgänglig för åtgärderna där det passar att visa information för användarna.
5 Klicka på OK.

   Om du skapar en namngiven åtgärd visas en dialogruta där du kan ange informationen för att spara åtgärden.

Mer information finns i:

- Utforma en åtgärd (på sidan 798)
- Skapa en åtgärd (på sidan 799)
- Välja innehåll för en åtgärd (på sidan 800)

Välja innehåll för en åtgärd

Du kan skapa namngivna åtgärder som innehållsdesigners kan lägga till i analyser och på infopanelssidor.

Så här skapar du en åtgärd

1 På fliken Analys rullar du ned menyn Nytt och väljer Åtgärd under Åtgärdsinriktad rapportering.
2 I frågan Navigera väljer du Gå till BI-innehåll (skapa en åtgärd som öppnar en analys- eller infopanelssida).

   Dialogrutan Välj innehåll för åtgärd visas.
3 Välj en analys som ska användas för den här åtgärden och klicka på OK.
4 I popup-fönstret Ny åtgärd klickar du på Spara åtgärd.
5 I dialogrutan Spara åtgärd väljer du en mapp. Fyll i fälten Namn (högst 512 tecken) och Beskrivning och klicka sedan på OK.

Mer information finns i:

- Utforma en åtgärd (på sidan 798)

- Skapa en åtgärd (på sidan 799)
- Ställa in åtgärdsalternativ (på sidan 799)

Ställa in mappar i Analys

Du kan konfigurera mappar och begränsa användarnas möjlighet att visa sådana mappar. Endast de användare som har åtkomst till vissa mappar kan visa rapporter som har sparats i dessa mappar på sin hemsida för rapporter, eller visa mapparna i katalogen.

Du kan också konfigurera mappar i mappen Infopaneler. Endast de användare som har åtkomst till vissa mappar i mappen Infopaneler kan visa dem i katalogen.

Om du vill ställa in synligheten till mappar i mappen infopaneler måste du ha behörigheten Hantera infopaneler och behörigheten Hantera roller och åtkomst. Om du vill ställa in synligheten till andra mappar måste du ha behörigheten Hantera anpassade rapporter och behörigheten Hantera roller och åtkomst.

Mappar ställs in på följande sätt:

1. Skapa mappar och undermappar.
2. Tilldela synlighetsbehörighet för användare till mappar.

   Mer information om hur du ställer in synlighetsbehörighet för användare finns i Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys (på sidan 802).
3. Fyll mapparna med analysobjekt.

Så här skapar du en mapp

1. Klicka på fliken Analys.
2. På hemsidan klickar du på Katalog.
3. På sidan Katalog klickar du på ikonen Nytt och väljer Mapp.
4. Ange mappnamnet och klicka på OK.

   Obs! Begränsa mappnamnen till 255 tecken eller färre. Synligheten kan inte konfigureras för delade mappar med namn som är längre än 255 tecken.

   Mer information finns i Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys (på sidan 802).

Begränsning av mappens sökvägsnamn

Sökvägen till ett objekt kan innehålla ett maximalt antal tecken men gränsen varierar per instans, vilket gör det opraktiskt att ange en viss gräns. Du undviker problemet med maximalt antal tecken genom att följa dessa riktlinjer:

- Gör objektnamnen så korta som möjligt
- Gör mappnamnen så korta som möjligt
- Undvik att kapsla mappar i andra mappar.

Ändra namn på mappar

1. Klicka på en mapp i den högra rutan på sidan Katalog och välj Ändra namn på snabbmenyn.
2. Ange det nya namnet.
3. (Rekommenderas) Välj Bevara referenser till objektets gamla namn.
4. Klicka på OK.

Ta bort en mapp

- Klicka på en mapp i den högra rutan på sidan Katalog och välj Ta bort på snabbmenyn.

Så här fyller du en mapp med analysobjekt

- Gör något av följande:
  - Skapa objektet och spara det sedan i mappen.
  - Kopiera eller flytta ett befintligt sparat objekt från en mapp till en annan.

    Mer information om hur du kopierar och flyttar objekt finns i Kopiera och flytta objekt i Analys (på sidan 793).

Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys

Som standard kan alla användarroller se alla delade mappar. Du kan ersätta standarden genom att manuellt länka specifika roller till enskilda mappar. Om du manuellt kopplar en användarroll till en mapp återkallar dock Oracle CRM On Demand möjligheten att visa mappen för alla övriga användarroller (utan administratörsrollen). Du måste länka varje roll manuellt som ska kunna visa mappen. Tänk på att standardsynligheten försvinner om du tar bort alla manuellt kopplade roller. Om du tar bort alla kopplade roller skapas en mapp som ingen har åtkomst till. Du måste då manuellt koppla alla roller till den mappen för att bevilja åtkomst.

Obs! Om du vill tilldela synlighet till den migrerade delade mappen för hela företaget måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Om du kopplar en roll till en mapp med undermappar kopplas rollen även till undermapparna. Om du inte vill det måste du gå till de enskilda undermapparna och göra eventuella ändringar. Vilken behörighet du har i enskilda mappar styrs av den åtkomstnivå som har tilldelats din användarroll. Följande åtkomstnivåer finns:

- **Läs.** (Standard) Du kan öppna och visa objekt i mappen.
- **Ändra/ta bort.** Du kan visa, redigera och ta bort objekt i mappen samt skapa nya mappar och ändra namn på undermappar i den aktuella mappen. Du kan emellertid inte byta namn på den aktuella mappen med den här åtkomstnivån.

Din åtkomstnivå styr även åtgärderna Hantera objekt, Öppna objekt och Spara objekt enligt nedanstående tabell.

Åtgärd	Beskrivning
Hantera objekt	- **Läs.** Du kan endast visa innehållet. Du kan inte aktivera några åtgärder. - **Ändra/ta bort**. Du kan skapa nya mappar och kopiera, ta bort, flytta och ändra namn på objekt.
Öppna objekt	Med den här åtgärden visas endast icke tomma mappar för vilka din användarroll har åtkomstnivån Läs eller Ändra/ta bort.
Spara objekt	Du kan endast spara objekt i de mappar för vilka din användarroll har åtkomstnivån Ändra/ta bort.

Rollen Administratör har alltid synlighetsbehörighet till alla mappar. Följaktligen kan administratörsrollen inte manuellt kopplas till eller bort från en mapp. En anpassad roll som skapas genom att administratörsrollen kopieras får samma ständiga synlighetsbehörighet till alla mappar, oavsett om rollen manuellt kopplas till eller bort från mappar.

Följande behörigheter påverkar innehållet som visas på sidan Hantera synlighet för delade mappar:

- Hantera infopaneler
- Hantera roller och åtkomst

- Hantera anpassade rapporter

I följande tabell beskrivs innehållet på sidan Hantera synlighet för infopanel, baserat på dina behörigheter.

Hantera roller och åtkomst	Hantera infopaneler	Hantera anpassade rapporter	Innehåll på sidan Hantera synlighet för infopanel
Ja	Ja	Nej	Visar mappen Infopaneler
Ja	Nej	Ja	Visar alla mappar förutom huvudmappen Infopaneler
Ja	Ja	Ja	Visar mappen Infopaneler och övriga mappar i katalogen

Med behörigheten Hantera anpassade rapporter kan en användarroll skapa och spara anpassade rapporter i valfri rapportmapp oavsett om den enskilda användaren har visningsåtkomst till mappar.

Med analysbehörigheten Hantera infopaneler kan en användarroll skapa och spara anpassade infopaneler i valfri mapp i mappen Infopaneler, oavsett om den enskilda användaren har visningsåtkomst till mappar.

Så här tilldelar du synlighet till delade mappar

1. Klicka på fliken Analys.
2. Klicka på Mappar i rutan Hantera. På sidan Mapplista visas alla undermappar för den överordnade mappen Delade anpassade analyser.

   Obs! Alla användare har synlighetsbehörighet till rotmappen Delade anpassade analyser.
3. Välj en mapp så här:
   - a Om mappen där du vill ange synlighet är en mapp på den översta nivån klickar du på mappnamnet.
   - b Om mappen där du vill ange synlighet är en undermapp klickar du på länken Undermappar för den överordnade mappen tills du kommer till rätt mapp. Klicka sedan på mappnamnet.
4. Så här ger du specifika roller synlighet till mappen:
   - a Klicka på Lägg till roller på sidan Mappdetaljer.
   - b Klicka på Välj bredvid respektive rollfält för att koppla användarrollerna.
   - c Klicka på Spara. Alla valda roller tilldelas åtkomstnivån Läs.

     Sidan Mappdetaljer visas med information om alla valda roller på fliken Associerade roller.
   - d Om du vill ändra en rolls åtkomstnivå från Läs till Ändra/ta bort klickar du på Redigera bredvid rollen.
     - Sidan Redigera rollåtkomst visas.
     - Välj antingen Läs eller Ändra/ta bort på den nedrullningsbara menyn Åtkomstnivå.
     - Klicka på Spara.
5. Ta bort möjligheten för en roll att visa mappen så här:
   - a Rulla ned postnivåmenyn (triangelikonen) på sidan Mappdetaljer.
   - b Klicka på Ta bort.
6. Gör så här om du vill ändra åtkomstnivån för en roll som tidigare har beviljats behörighet att visa mappen:
   - a Klicka på Redigera, på sidan Mappdetaljer, bredvid rollen som ska ändras.
   - b Ändra åtkomstnivån på sidan Redigera rollåtkomst.
   - c Klicka på Spara.

Tips! När du anger synlighet för en undermapp och vill gå tillbaka till mappdetaljsidan för den överordnade mappen kan du klicka på mappnamnet i fältet Överordnad mapp.

Dela privata rapporter

Synlighetsbehörigheten till mappen med privata rapporter är begränsad till endast användaren i Oracle CRM On Demand-sessionen. Mappen Mina analyser innehåller rapporter som skapats av användaren och som sedan sparats som privata. Användare som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan dela privata rapporter med andra genom att spara dem i företagets gemensamma mapp.

Så här delar du en privat rapport

1. Klicka på fliken Analys i Oracle CRM On Demand.
2. Leta reda på och öppna en analys på hemsidan.
3. Klicka på Redigera när analysen öppnas.
4. Klicka på ikonen Spara som längst upp till höger.
5. Välj en destinationsmapp (till exempel företagets gemensamma mapp) i mappen Delade mappar i dialogrutan Spara som och klicka på OK.

Om att dela och dölja fördefinierade rapporter

Fördefinierade rapporter delas mellan alla företagsanvändare.

Behörigheten Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser styr om delade fördefinierade analyser visas för användare för specifika roller eller inte. Om Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser är aktiverad för en användarroll visas alla delade fördefinierade analyser på fliken Analys. Om behörigheten inte är aktiverad för användarrollen är alla fördefinierade analyser dolda.

Om du vill dölja specifika delade fördefinierade rapporter och visa andra avmarkerar du behörigheten Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser. Då döljs alla delade fördefinierade rapporter. När du sedan vill dela specifika fördefinierade rapporter går du till Analys, öppnar rapporten som du vill dela och sparar den i en delad mapp i företagets gemensamma mapp. Konfigurera synlighetsbehörigheten för den delade mappen, om det behövs.

Obs! Behörigheten Få åtkomst till analysrapporter: Visa fördefinierade analyser bestämmer om du har åtkomst till fördefinierade rapporter. Om du inte har den här behörigheten visas inte rapporterna och du kan få ett felmeddelande, oavsett om du har försökt öppna rapporterna från fliken Analys, Hemsida, Webb eller Webbapplet.

Om att schemalägga automatisk körning av analyser och infopaneler

Administratören kan konfigurera Oracle CRM On Demand till att utföra följande uppgifter vid angivna intervall:

- Köra ett analysobjekt för en eller flera angivna användares räkning. Analysobjektet kan vara en analys, en infopanel eller en infopanelssida.
- Skicka resultatet som skapas för en användare till den användaren som en e-postbilaga.

Den angivna användarens åtkomsträttigheter bestämmer vilka resultat som skapas för användaren.

Administratören konfigurerar Oracle CRM On Demand till att utföra dessa uppgifter genom att skapa schemalagda händelser för posttypen Analys. Mer information finns i Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

Att tänka på när du bäddar in objekt i Analys

Det finns inte stöd i Oracle CRM On Demand för att använda en direkt webbadressreferens för analyser, varken inifrån applikationen Oracle CRM On Demand eller från en extern inbäddad webbadress. Använd inte den här webbadressreferensen för att bädda in innehåll från Analys i anpassade webbflikar, webbappletar eller webblänkar eftersom de här anpassningarna eventuellt inte fungerar efter en uppgradering. Du kan inte begära hjälp för problemen som påträffas när en direkt webbadress för Analys används. Endast problemen som påträffas i applikationen Oracle CRM On Demand stöds.

I stället ska du använda anpassade hemsidesrapporter, webbappletar av typen rapport och infopanel, webbflikar av typen rapport och infopanel och webblänkar av typen rapport och infopanel när du bäddar in analysobjekt i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Utforma en analys

Om din roll omfattar behörigheten Hantera personliga rapporter eller behörigheten Hantera anpassade rapporter kan du utforma och skapa analyser. Mer information finns i Komma igång med Analys (på sidan 814).

Om din roll omfattar behörigheten Hantera anpassade rapporter kan du också göra anpassade rapporter allmänna. Mer information finns i Göra anpassade analyser allmänna (på sidan 1045).

Se även

Läs följande avsnitt om du vill ha information om hur du hanterar analyser:

- Ställa in mappar i Analys (på sidan 801)
- Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys (på sidan 802)
- Granska rapportdata (på sidan 789)
- Skriva ut analyser (på sidan 790)
- Köra analyser (på sidan 789)
- Ladda ned analyser (finns Downloading Analyses på sidan 790)
- Ta bort analyser (på sidan 791)
- Ändra namn på analyser (på sidan 791)
- Kopiera och flytta objekt i Analys (på sidan 793)

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 (finns Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap på sidan 47) and About Record Ownership Modes (finns Om postägarskapslägen på sidan 1432).

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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
	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
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
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
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
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
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
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
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.

Om anpassad räkenskapskalender i Analys

I Analys finns det stöd för flera olika former av kalenderalternativ:

- **Kalenderkvartal.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Varje månad är en hel månad och startar och slutar på samma datum.
- **5-4-4-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första månaden är 5 veckor lång, andra och tredje månaden är 4 veckor långa.
- **4-4-5-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första och andra månaden är 4 veckor långa, den tredje är 5 veckor lång.
- **Anpassad räkenskapskalender.** En typ av räkenskapskalender med unika start- och slutdatum för varje år. Denna räkenskapskalender gör det möjligt för företag att på ett unikt sätt hantera räkenskapsår som är skottår eller är 53 veckor långa.

Datumdimensionen genereras för de kommande 41 åren (2000 till 2040) för alla kalendertyper utom den anpassade räkenskapskalendern. Företag med kalenderkvartal eller kalendertypen 4-4-5 eller 5-4-4 kan analysera räkenskapsuppgifter för datum som infaller inom det här intervallet (2000 till 2040). Det går inte att analysera data utifrån räkenskaps- eller kalenderperioder när dessa öppnas eller kopplas via datumdimensioner som infaller utanför intervallet.

Företag med anpassad räkenskapskalender kan analysera räkenskapsuppgifter via datumdimensionen endast för de år som har definierats i Oracle CRM On Demand. Om du exempelvis definierar räkenskapskalendern för åren 2000 till 2010, kan du sedan analysera räkenskapsuppgifter för endast dessa 11 år. Om en post skapas, startas eller avslutas på ett datum som infaller utanför det här intervallet, kommer posten fortfarande att visas i rapporter i Analys, så länge som posten inte öppnas eller kopplas via datumdimensionstabellen.

Du måste beakta följande när företaget använder en anpassad räkenskapskalender:

- Om företaget ändrar räkenskapskalendertypen från standardkalender eller normal räkenskapskalender (kalenderkvartal eller 4-4-5- och 5-4-4-modellerna) till en anpassad räkenskapskalender, kommer ändringen inte att genomföras omedelbart. Företaget måste begära fullständig ETL (extrahering, transformering och laddning) för att ändringen ska genomföras.
- Om företaget ändrar räkenskapskalendern från standardkalender eller normal räkenskapskalender till en anpassad räkenskapskalender är det inte möjligt att analysera historiska ögonblicksbilder av pipeline i Analys för de räkenskapsår som inte har definierats i den anpassade räkenskapskalendern. Det går inte att anpassa historiska ögonblicksbilder med den nya kalenderdefinitionen.
- Om företaget ändrar definitionen av den anpassade räkenskapskalendern för ett innevarande år, kommer denna ändring inte att synas förrän en fullständig ETL har genomförts.
- Definitionen av en anpassad räkenskapskalender för nya företag samt kalenderdefinitioner av nya räkenskapsår för befintliga företag bearbetas under den nattliga förnyelseprocessen.
- Fältet för räkenskapskalenderkod i datumdimensionen kan användas för att avkoda definitionen av räkenskapskalendern för företag med standardkalender eller normal räkenskapskalender. För företag som använder en anpassad räkenskapskalender är emellertid den här koden inte garanterat konsekvent, och därför kan den inte avkodas på ett tillförlitligt sätt.
- Företag som väljer att använda sig av en anpassad räkenskapskalender måste ange definitioner för räkenskapskalendern, med start från tidigaste tillgängliga år och sedan fortsätta sekventiellt utan några luckor i definitionerna av räkenskapsår. Om du vill definiera kalenderdefinitioner för tidigare år så kan du göra detta. Du måste då begära en fullständig ETL.

Komma igång med Analys

Obs! För att du ska kunna skapa anpassade analyser måste din användarroll ha behörigheten Hantera anpassade rapporter eller behörigheten Hantera personliga rapporter.

Det finns två typer av ämnesområden som du kan använda i en anpassad analys: ämnesområdena för historikanalyser och ämnesområdena för realtidsrapportering. I de flesta analyser används data från ett enskilt ämnesområde. Det går att skapa en analys med data från två ämnesområden, men det är en avancerad uppgift.

Varje ämnesområde innehåller datafält (organiserade i dimensioner) och deras relaterade mått.

För ämnesområdena för historikanalyser används data som kompileras under natten. Dessa ämnesområden har i allmänhet historiska data eller trenddata eller innehåller mer komplexa beräkningar än ämnesområdena för realtidsrapportering. Om det är första gången du loggar in visas inga data i ämnesområdena för historikanalyser förrän den första ETL-körningen har slutförts.

Ämnesområdena för realtidsrapportering innehåller realtidsanalyser. Data i de här analyserna kan ändras under arbetsdagen. Om du vill uppdatera analysen i realtid klickar du på ikonen Förnya i ikonfältet på fliken Resultat eller på länken Förnya när du har öppnat en analys. Mer information om ämnesområden finns i Välja ämnesområden (finns Selecting Subject Areas på sidan 824).

När du har skapat en ny analys konfigurerar du en anpassad analys genom att utföra följande uppgifter:

1. Steg 1: Definiera kriterier i Analys (på sidan 975)

   Lägg upp kolumner och filter. Lägg till filter för att avgöra vilka data som ska inkluderas (valfritt men rekommenderas). Med filter begränsar du vilka data som visas så att datamängden blir mindre och systemets prestanda inte försämras.
2. Steg 2: Granska resultat och skapa layouter (på sidan 1000)

   Lägg till vyer för att inkludera grafik eller andra sammanställningar av data.
3. Steg 3: Definiera analysfrågor (valfritt) (på sidan 1040)

   Lägg till frågor som gör att användarna kan ange filtervärden när de kör rapporten.
4. Steg 4: Spara analyser (på sidan 1045)

   Spara analysen.

Skapa en ny anpassad analys

Följande procedur beskriver hur du skapar en ny analys.

Innan du börjar. Gör följande:

- Bekanta dig med analysernas och rapportposttypernas begränsningar. Mer information finns i Om begränsningar i Analys (finns About Limitations in Analytics på sidan 816).
- Gå igenom informationen om anpassade analyser. Om du har lagt till nya fält kan du använda dem i en analys. Om du har ändrat visningsnamnen för några fält används de nya visningsnamnen för analyserna.

  Obs! Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja tills nästa ETL-körning är slutförd innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

  Obs! Anpassade fält för relaterad information visas inte i Analys. Du bör istället använda de ursprungliga fälten, som de anpassade fälten för relaterad information refererar till, vid rapportering.

Så här skapar du en anpassad analys

1. Klicka på fliken Analys.
2. Klicka på Analys under rutan Skapa på hemsidan.
3. Klicka på ett av följande ämnesområden: historikanalyser eller realtidsrapportering.

Se även

- Välja ämnesområden (finns Selecting Subject Areas på sidan 824)

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 (finns Om rapportprestanda på sidan 1081) and Optimizing Performance (finns Optimera prestanda på sidan 1082).

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 (på sidan 805).

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 (finns Om rapportering av anpassade objekt på sidan 821)

Om rapportering av anpassade objekt

I Analys finns ett omfattande stöd för att rapportera om anpassade objekt:

- Du kan skapa rapporter för anpassade objekt 01, 02 och 03 och deras respektive många-till-många-relationer med konton, kontakter, affärsmöjligheter och serviceärenden genom följande särskilt utformade ämnesområden:
  - Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och konton (på sidan 935)
  - Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och kontakter (på sidan 936)
  - Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och affärsmöjligheter (på sidan 937)
  - Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och serviceärenden (på sidan 938)
- Med Ämnesområde för realtidsrapportering av avancerade anpassade objekt (på sidan 914) kan du rapportera om relationen mellan anpassade objekt 04 till 40 och många andra posttyper, bland annat anpassade objekt 01, 02 och 03.
- Med Ämnesområde för historikanalyser av avancerade anpassade objekt (på sidan 843) kan du rapportera om relationerna mellan anpassade objekt 01 till 05 samt konton, aktiviteter, kampanjer, kontakter, kundämnen, affärsmöjligheter, partner och serviceärenden.

Om användning av adresser i rapporter

Många rapporter kräver att adressfält används. I Oracle CRM On Demand kan du generera rapporter om adresser på två sätt, beroende på vilka dina behov är. I Aktivt ämnesområde finns en adressmapp med ordet Utökad (exempelvis Faktureringsadress – Utökad) som innehåller rapportering om samtliga nio standardadressfält i Oracle CRM On Demand. Information om hur de olika fälten mappar till adressformatet för specifika länder finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).

Fält som inkluderats från adressens Utökad-mapp är inte borrningsbara i rapporter. Fältetiketter visas genomgående oberoende av landet för posterna och användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

De flesta av de övriga adressfälten i Aktivt ämnesområde (de som inte finns i Utökad-mappen) är borrningsbara när de är inkluderade i rapporter. De fält som visas matchar de fält som associerats med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand. Däremot kanske inte alla fält visas om det land som associerats med en specifik post inte överensstämmer med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

Språkstöd för urvalslistor i Analys

Analys stöder visning av urvalslistevärden på ditt användarspråk samt på företagets standardspråk. Följande tabell listar de posttyper som stöder dessa urvalslistor och namnet på urvalslistornas undermappar. Varje undermapp innehåller en uppsättning med urvalslistefält som du kan använda för att visa urvalslistevärdena på ditt användarspråk.

Posttyp	Historik eller realtid	Namn på undermapp
Konto	Historik och realtid	Urvalslistefält för konto (användarspråk)
Kontorelation	Historik och realtid	Urvalslistefält för kontorelation (användarspråk)
Aktivitet	Historik och realtid	Urvalslistefält för aktivitet (användarspråk)

Posttyp	Historik eller realtid	Namn på undermapp
Bedömning	Realtid	Urvalslistefält för bedömning (användarspråk)
Tillgång	Historik och realtid	Urvalslistefält för tillgång (användarspråk)
Affärsplan	Realtid	Urvalslistefält för affärsplan (användarspråk)
Kampanj	Historik och realtid	Urvalslistefält för kampanj (användarspråk)
Kontakt	Historik och realtid	Urvalslistefält för kontakt (användarspråk)
Anpassat objekt 01–05	Historik och realtid	Urvalslistefält för Anpassat objekt nn (användarspråk)
Anpassat objekt 06–40	Realtid	Urvalslistefält för Anpassat objekt nn (användarspråk)
Händelse	Historik	Urvalslistefält för händelser (användarspråk)
Ekonomiplan	Realtid	Urvalslistefält för ekonomiplan (användarspråk)
Hushåll	Historik och realtid	Hushåll, urvalslistefält (användarspråk)
Kundämne	Historik och realtid	Urvalslistefält för kundämne (användarspråk)
Meddelandesvar	Historik och realtid	Meddelandesvar, urvalslistefält (användarspråk)
Meddelandeplan	Historik och realtid	Meddelandeplan, urvalslistefält (användarspråk)
Meddelandeplan, objekt	Historik och realtid	Objekt för meddelandeplan, urvalslistefält (användarspråk)
Affärsmöjlighet	Historik och realtid	Urvalslistefält för affärsmöjlighet (användarspråk)
Affärsmöjlighetsprodukt	Historik och realtid	Urvalslistefält för affärsmöjlighetsprodukt (användarspråk)
Ordning	Realtid	Order, urvalslistefält (användarspråk)

Posttyp	Historik eller realtid	Namn på undermapp
Produkt	Historik och realtid	Urvalslistefält för produkt (användarspråk)
Kvot	Historik och realtid	Urvalslistefält för kvot (användarspråk)
Serviceärende	Historik och realtid	Urvalslistefält för serviceärende (användarspråk)
Delad adress	Historik	Urvalslistefält för delad adress (användarspråk)
Lösning	Historik och realtid	Urvalslistefält för lösningar (användarspråk)
Användare	Historik och realtid	Urvalslistefält för användare (användarspråk)

Obs! Posttypen Användare visas inte alltid som dimensionen Användare. Övriga dimensionsnamn som används för posttypen Användare är Godkännare, Slutlig godkännare och Senast godkänd av. Om posttypen Användare ingår i en annan posttyp visas posttypen Användare som förväntat på den andra nivån i hierarkin. Urvalslistan Användarspråk och urvalslistan Företag visas också på den andra nivån i hierarkin, inte under posttypen Användare.

Om du vill visa urvalslistevärden på företagsspråket kan du fortsätta att använda urvalslistefälten som finns direkt under standarsdimensionsmapparna. Urvalslistefälten, med termen *kod* som suffix, som tidigare fanns tillgängliga under huvudmappen finns nu också under undermapparna (t.ex. Urvalslistefält för konto (kod), Urvalslistefält för aktivitet (kod) och Urvalslistefält för kontakt (kod) osv.), där suffixet har tagits bort från fältnamnen. Du kan fortsätta att använda de här fälten med språkoberoende kod och den optimerade versionen av basurvalslistefälten i rapportfiltren om du vill förbättra resultatet för frågan.

I rapporterna förekommer urvalslistevärdena på det språk som har valts för användaren eller företaget. Men om urvalslistefälten inte har något valt värde i användargränssnittet visas fälten enligt följande tabell. Beteendet för visningen av urvalslistevärdet beror på typen av urvalslista, vilken kan vara fördefinierad eller indexerad anpassad.

I följande tabell beskrivs beteendet för visningen av urvalslistevärdet för ämnesområdena för historikanalyser.

Typ av urvalslista	Språkoberoende kod	Värde som beror på företagsspråket	Värde som beror på användarspråket
Fördefinierad	Ospecificerad	Ospecificerad eller tom. Om värdet anges till Ospecificerad visas den här texten på det språk som har valts för företaget.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.
Indexerad anpassad med	Ospecificerad	Tom.	Ospecificerad. Den här texten visas på det

Typ av urvalslista	Språkoberoende kod	Värde som beror på företagsspråket	Värde som beror på användarspråket
eller utan definierade anpassade värden			språk som har valts för användaren.

I följande tabell beskrivs beteendet för visningen av urvalslistevärdet för ämnesområdena för realtidsrapportering.

Typ av urvalslista	Språkoberoende kod	Värde som beror på företagsspråket	Värde som beror på användarspråket
Fördefinierad	Tom	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för företaget.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.
Indexerad anpassad med definierade anpassade värden	Tom	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för företaget.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.
Indexerad anpassad utan några definierade anpassade värden	Tom	Posterna har tagits bort.	Ospecificerad. Den här texten visas på det språk som har valts för användaren.

Användningsanteckningar för ämnesområden

I det här avsnittet finns information om ämnesområdena för datum och tid samt kvotperioder.

Ämnesområden för datum och tid

Perioderna i dina rapporter kan vara baserade på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en standardkalender. Kanske börjar ditt företags räkenskapskalender den 1 juni varje kalenderår. Om företaget nyligen har ändrat metoden för räkenskapskalenderår i Oracle CRM On Demand bör du vara lite försiktig när du granskar historiska analyser som spänner över flera år. Data i rapporter baserade på en tidigare räkenskapskalendermetod kan inte justeras med data från en ny räkenskapskalendermetod.

Kvotperioder

I rapporter som innehåller kvotinformation per år används stängningsmånaden för att ange år. I fönstret Kvot däremot anger startmånaden i kvotperioden vilket år som visas, vilket skiljer sig från rapporter. Om kvotperioden löper från november 2009 till januari 2010, visar fönstret Kvot året som 2009, men i rapporterna visas året som 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 (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontoadresser på sidan 831)
- Account and Competitor Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av konton och konkurrenter på sidan 832)
- Account and Partner Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av konton och partner på sidan 834)
- Account and Related Account Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av konton och relaterade konton på sidan 836)
- Account Contact Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontokontakter på sidan 838)
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area (på sidan 838)
- Account Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av konto på sidan 839)
- Account Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 841)
- Activity Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av aktiviteter på sidan 842)
- Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av avancerade anpassade objekt på sidan 843)
- Asset Historical Analytics Subject Area (på sidan 852)
- Call Activity Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av samtalsaktiviteter på sidan 853)
- Campaign Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av kampanjer på sidan 854)
- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av kampanjsvar på sidan 856)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontaktadresser på sidan 857)
- Contact Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontakter på sidan 857)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontaktintressen på sidan 858)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontaktintäkter på sidan 859)
- Contact Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 859)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av affärsregistreringar på sidan 861) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområdet för historikanalys av produktintäkter för affärsregistrering på sidan 862) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)

- Dealer Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av återförsäljare på sidan 864) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- Event Historical Analytics Subject Area (på sidan 864)
- Household Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av hushåll på sidan 866) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av kundämnen på sidan 867)
- Lead Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 868)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av finansieringsbegäranden på sidan 869) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjligheter och konkurrenter på sidan 871)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjligheter och partner på sidan 873)
- Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjlighetskontakt på sidan 875)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjligheter på sidan 876)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av intäkter för affärsmöjlighetsprodukter på sidan 877)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjlighetsteam på sidan 878)
- Partner Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av partner på sidan 879) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser för anpassad innehållsleverans på sidan 880)
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av pipeline på sidan 883)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av portfölj på sidan 884) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av produkter på sidan 885)
- Quote Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av offerter på sidan 886)
- Sales Stage Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av säljsteg på sidan 887)
- Service Request Historical Analytics Subject Area (på sidan 888)
- Service Request Team Historical Analytics Subject Area (på sidan 889)
- Shared Activities Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av delade aktiviteter på sidan 890)
- Shared Address Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av delade adresser på sidan 891)
- Solutions Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområden för historikanalyser av lösningar på sidan 892)
- Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av produkter med särskild prissättning på sidan 893)
- Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area (finns Ämnesområde för historikanalyser av analys av användningsbevakning på sidan 895)

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 (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontokontakter på sidan 904)
- Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontointäkter på sidan 905)
- Account Team Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontoteam på sidan 905)
- Accounts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av konton på sidan 906)
- Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och konkurrenter på sidan 908)
- Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och partner på sidan 910)
- Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och relaterade konton på sidan 912)
- Activities Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av aktiviteter på sidan 913)
- Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av avancerade anpassade objekt på sidan 914)
- Assessments Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av bedömningar på sidan 927)
- Assets Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 928)
- Books Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av böcker på sidan 929)
- Business Planning Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsplanering på sidan 930)
- Campaigns Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kampanjer på sidan 931)
- Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontaktrelationer på sidan 932)
- Contact Team Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontaktteam på sidan 933)
- Contacts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontakter på sidan 934)
- Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och konton på sidan 935)
- Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och kontakter på sidan 936)
- Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och affärsmöjligheter på sidan 937)
- Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och serviceärenden på sidan 938)
- Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt på sidan 939)
- Events Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 940)
- Forecasts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av prognoser på sidan 942)

- Households Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av hushåll på sidan 945) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Team Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kundämnesteam på sidan 948)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kundämnen på sidan 948)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter på sidan 950)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter på sidan 952)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter och partner på sidan 953)
- Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av kontakter för affärsmöjligheter på sidan 955)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av intäkter för affärsmöjlighetsprodukt på sidan 955)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjlighetsteam på sidan 956)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av order på sidan 957)
- Partners Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av partner på sidan 958) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassad innehållsleverans på sidan 959)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av offerter på sidan 961)
- Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av serviceärendeteam på sidan 961)
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (på sidan 963)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av delade aktiviteter på sidan 964)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av lösningar på sidan 964)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av produkter med särskild prissättning på sidan 965)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (finns Ämnesområde för realtidsrapportering av fordon på sidan 966)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	This subject area type consists of a single fact table that contains all the metrics of the driving record type. The report always provides a result that can be understood. In other words, whatever combination of attributes and metrics you select for your report, the report always returns a result that reflects the data in Oracle CRM On Demand. Simple subject areas are appropriate when you want to report on a single set of metrics. They allow you to drill down on the detail in transactional data.

Subject Area Type	Description
Multifact	This subject area type consists of two or more fact tables at different dimensional levels. The fact tables are joined by conformed (shared) dimensions. Multifact allows you to perform combined fact analysis. Not all dimensions have a relationship with all the fact tables. For example, the quota metric table has a relationship only with the Owned By User, Quota, and the Date dimensions. These dimensions are also called conforming dimensions in dimensional-modeling terminology. In a multifact subject area, if you select attributes from a dimension and a metric from a fact, and they have no direct relationship with each other, then your report will not work correctly. In some cases, the metric field is empty, or an error appears in the report. Multifact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.
Summary	This subject area type consists of a single summarized fact table. It allows you to perform summary analysis of metrics using a key dimension. It is called *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 (finns Använda optimerade filtreringsfält på sidan 967).

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 (på sidan 969).

Ämnesområde för historikanalyser av kontoadresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och adresser. I det här ämnesområdet kan du rapportera kontots alla adresser tillsammans med dess anpassade fält samt en adress som delas av flera konton.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Adress

Mått

- Mätetal för adress
  - Antal kontoadresser

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Mappen Anpassade fält för konto mappas bara till de anpassade fälten i Kontoadresser. Om en delad adress associeras med ett konto, kommer bara de anpassade fält som läggs till i kontoadresserna via alternativet Redigera att kunna användas för rapportering, inte de anpassade fälten för den delade adressen.

Ämnesområde för historikanalyser av konton och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan konkurrenterna och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen

- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter till avslut för serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Det totala antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenthistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Konton kan länkas till ett konto som konkurrenter. Konton som är länkade till ett konto som konkurrenter visas i sektionen med relaterad information för Kontokonkurrenter på sidan Kontodetalj. Relationen mellan två konton som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade kontona.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan kontot och konkurrenten väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för kontot väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Konto. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en konkurrent väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Kontokonkurrent.

Ämnesområde för historikanalyser av konton och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter

- Antal kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenthistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Konton kan länkas till ett konto som partner. Konton som är länkade till ett konto som partner visas i sektionen med relaterad information för Kontopartners på sidan Kontodetalj. Relationen mellan två konton som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade kontona.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan kontot och partnern väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för kontot väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Konto. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en partner väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Kontopartner.

Ämnesområde för historikanalyser av konton och relaterade konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton

- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenthistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Konton kan länkas till varandra. Konton som är länkade till ett konto, och som inte är länkade som konkurrenter eller partner, visas i sektionen med relaterad information för Kontorelationer på sidan Kontodetalj. Relationen mellan två konton som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade kontona.

Obs! Om du vill länka konton till varandra måste din användarroll ha behörigheten Åtkomst till utökad relation för konto och behörigheten Hantera åtkomst till utökad relation mellan kontakt och konto, och din administratör måste lägga till sektionen med relaterad information för Kontorelationer i sidlayouten för Kontodetalj som tilldelats din roll.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan konton väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för kontot väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Konto. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för ett länkat konto väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Relaterat konto.

Ämnesområde för historikanalyser av kontokontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och kontakter. Du kan använda det till att rapportera om alla kontakter som är associerade till ett konto, eller en kontakt som delas av flera konton. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon kontakt, eller till att rapportera om kontakter som inte är länkade till något konto.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt

Mått

- Mätetal för kontokontakt
  - Antal kontokontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

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

Ämnesområde för historikanalyser av konto

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet sammanfattas företagets viktiga mätvärden för kontona. Kontoposttypen är den posttyp som du vill analysera. Du kan använda kontoposttypen för att få svar på frågor om kontots resultat: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? I det här ämnesområdet kan du gruppera och summera måtten efter konto-, kontodistrikts- och datumdimensioner, oavsett nivå. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

Relationstyp

Sammanfattning

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto

- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Potentiell intäkt
  - Potentiell intäkt (000)
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Genomsnittlig bokförd intäkt
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Genomsnittlig intäkt
  - Intäkt

- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

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.

Ämnesområde för historikanalyser av aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en bred uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla enstaka aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta möjliga nivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den bredaste uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller två eller flera faktatabeller, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Händelse
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Kvot
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått
  - Anpassade mått för aktivitet
  - Aktivitetsmått efter skapandedatum
    - Antal aktiviteter (skapandedatum)
    - Antal möten (skapandedatum)

        - Antal avslutade aktiviteter (skapandedatum)
        - Antal öppna aktiviteter (skapandedatum)
        - Antal uppgifter (skapandedatum)
    - Aktivitetsmått efter Övriga datum
        - Antal möten (slutdatum)
        - Antal möten (startdatum)
        - Antal uppgifter (förfallodatum)
    - Antal konton med aktiviteter
    - Antal aktiviteter
    - Antal schemalagda möten
    - Antal ringda samtal
    - Antal genomförda samtal
    - Antal avslutade aktiviteter
    - Antal öppna aktiviteter
- Kvotmått
    - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Aktiverade fält i användarens tidszon

Vanligtvis anges alla tider som finns med i rapporterna för analysämnesområdet i företagets tidszon, för att tidsangivelsen ska vara densamma oavsett vem som tar fram rapporterna. Aktivitetsdimensionen innehåller följande fält:

- Sluttid
- Sluttid i användarens tidszon
- Starttid
- Starttid i användarens tidszon

Fälten Sluttid och Starttid anger aktivitetstiden i företagets tidszon. Fälten Sluttid i användarens tidszon och Starttid i användarens tidszon innehåller samma tidsangivelser som standardfälten, men i användarens lokala tidszon.

Ämnesområde för historikanalyser av avancerade anpassade objekt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera avancerade anpassade objekt.

Ämnesområdet för historikanalyser av avancerade anpassade objekt är ett specialiserat ämnesområde som du kan använda för att skapa rapporter för en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 01, 02 och 03 och vissa fördefinierade objekt och rapporter för många-till-en-relationer mellan anpassade objekt 01 till 05 och vissa fördefinierade objekt. Eftersom ämnesområdet för historikanalyser av avancerade anpassade objekt förenar rapporteringen av ett antal objekt i ett enda ämnesområde, måste du inkludera en måttbestämning för analysen för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten i analysen. Om en analys har två eller fler

dimensioner behöver Oracle CRM On Demand Analytics ett mått för kunna relatera dimensionerna till varandra. Om rapporten inte innehåller något mått väljs ett slumpmässigt för Oracle CRM On Demand Analytics.

Många-till-många-relationen implementeras för anpassade objekt 01, 02 och 03 och konto, kontakt, serviceärende och affärsmöjlighet i Analys. Därför är det möjligt att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 01, 02 och 03 och dessa objekt.

Relationstyp

Förenat

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 01
- Anpassat objekt 02
- Anpassat objekt 03
- Anpassat objekt 04
- Anpassat objekt 05
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Partner
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Konto, optimerade anpassade mått
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittlig intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Aktivitetsmått
  - Anpassade mått för aktivitet
  - Aktivitetsmått efter skapandedatum
    - Antal aktiviteter
    - Antal möten (skapandedatum)
    - Antal avslutade aktiviteter
    - Antal öppna aktiviteter
    - Antal uppgifter (skapandedatum)

- Aktivitetsmått efter Övriga datum
  - Antal möten (slutdatum)
  - Antal möten (startdatum)
  - Antal uppgifter (förfallodatum)
- Aktivitet, optimerade anpassade mått
- Antal konton med aktiviteter
- Antal aktiviteter
- Antal schemalagda möten
- Antal ringda samtal
- Antal genomförda samtal
- Antal avslutade aktiviteter
- Antal öppna aktiviteter

- Kampanjmått
  - Optimerade anpassade mått för kampanj
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal kontakter för kampanj
  - Antal kundämnen
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
  - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
  - Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Genomsnittligt antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Konverteringsgrad för kundämne (Definition: Kundämnena som har blivit kunder, uttryckt i procent.)
  - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
  - Avkastning på investerat kapital

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
  - Kontakt, optimerade anpassade mått
  - Bostadsvärde

  - Bostadsvärde, genomsnitt
  - Bostadsvärde, genomsnitt (000)
  - Bostadsvärde
  - Bostadsvärde (000)
- Totala tillgångar
  - Totala tillgångar, genomsnitt
  - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Totala tillgångar
  - Totala tillgångar (000)
- Totala utgifter
  - Totala utgifter, genomsnitt
  - Totala utgifter, genomsnitt (000)
  - Totala utgifter
  - Totala utgifter (000)
- Total inkomst
  - Total inkomst, genomsnitt
  - Total inkomst, genomsnitt (000)
  - Total inkomst
  - Total inkomst (000)
- Totala skulder
  - Totala skulder, genomsnitt
  - Totala skulder, genomsnitt (000)
  - Totala skulder
  - Totala skulder (000)
- Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde (000)
- Försäljning, ack. år
  - Försäljning, ack. år, genomsnitt
  - Försäljning, ack. år, genomsnitt (000)
  - Försäljning, ack. år
  - Försäljning, ack. år (000)
- Antal kunder
- Antal kontakter

- Antal prospekt
- Mått för anpassat objekt 01–05
  - Anpassade mått för anpassade objekt 01–05
  - Optimerade anpassade mått för anpassat objekt 01-05
  - Antal anpassade objekt 01–05
- Mått för kundämnen
  - Anpassade mätetal för kundämne
  - Optimerade anpassade mått för kundämne
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal vinster
  - Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Genomsnittligt antal dagar för att följa upp kundämne (Definition: Antal dagar för att följa upp kundämnet delat med antalet kundämnen.)
  - Bokförd intäkt för kundämne
  - Förväntad intäkt för kundämne
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
  - Beräknad intäkt
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal vinster
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad

        - Intäkt
    - Affärsmöjlighet, optimerade anpassade mått
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal vinster
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Genomsnittlig affärsstorlek
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Bokförd intäkt
    - Bokförd intäkt (000)
    - Förväntad intäkt
    - Förväntad intäkt (000)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad
    - Bokförd intäkt, föregående kvartal
    - Bokförd intäkt, föregående kvartal (000)
    - Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
    - Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal (000)
    - Intäkt
    - Intäkt (000)
- Partnermått
    - Anpassade partnermått
    - Mått för huvudpartnerkonto
        - Antal godkända finansieringsbegäranden
        - Antal arkiverade kundämnen
        - Antal annullerade serviceärenden
        - Antal avslutade serviceärenden
        - Antal dagar som finansieringsbegäranden avvaktande godkännande
        - Antal dagar till godkännande för fin.begäran
        - Antal affärsregistreringsprodukter
        - Antal affärsregistreringar
        - Antal affärsregistreringar konverterade till affärsmöjlighet
        - Antal affärsregistreringar för nya kunder
        - Antal affärsregistreringar för nya affärsmöjligheter
        - Antal affärsregistreringar som avvaktar godkännande
        - Antal affärsregistreringar som resulterar i vinster
        - Antal affärsregistreringar med affärsmöjligheter
        - Antal kundämnen
        - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
        - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter

- Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
- Antal finansieringsbegäranden
- Antal finansieringsbegäranden som avvaktar godkännande
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal öppna serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal partner med kundämnen
- Antal partner med affärsmöjligheter
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal serviceärenden
- Antal begäranden om särskild prissättning
- Antal vinster
- Antal godkända affärsregistreringar
- Antal utgångna affärsregistreringar
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsn. godkänd kostnad för produkt med särskild prissättning
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsn. antal dagar för att konvertera kundämne
- Genomsnittligt antal dagar till uppföljning för kundämne
- Genomsn. antal dagar till godkännande för affärsregistrering
- Genomsn. rekommenderat pris för produkt med särskild prissättning
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsn. inköpskostnad för produkt med särskild prissättning
- Genomsn. begärd kostnad för produkt med särskild prissättning
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt
- Förväntad intäkt (000)
- Förväntad intäkt för kundämne
- Markn.utv.fond, förhandsgodkänt belopp

- Markn.utv.fond, förhandsgodkänt belopp (000)
- Markn.utv.fond, begärt belopp
- Markn.utv.fond, begärt belopp (000)
- Markn.utv.fond, begärt belopp avvaktande godkännande
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Produktintäkt (000)
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Särskild prissättning, godkänt belopp
- Särskild prissättning, godkänt belopp (000)
- Särskild prissättning, begärt belopp
- Särskild prissättning, begärt belopp (000)
- Produkt med särskild prissättning, kvantitet
- Total kvantitet för affärsregistreringsprodukt
- Markn.utv.fond, totalt godkänt kravbelopp
- Markn.utv.fond, totalt godkänt kravbelopp (000)
- Markn.utv.fond, totalt begärt kravbelopp
- Markn.utv.fond, totalt begärt kravbelopp (000)
- Total intäkt i affärsregistreringar
- Total intäkt i affärsregistreringar (000)
- Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
- Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter (000)
- Total intäkt i öppna affärsregistreringar
- Total intäkt i öppna affärsregistreringar (000)

- Antal partner

- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
  - Mått efter avslutsdatum för serviceärende
    - Antal annullerade serviceärenden (avslutsdatum)
    - Antal stängda serviceärenden (avslutsdatum)
    - Genomsn. antal dagar till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
    - Genomsn. antal minuter till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
  - Serviceärende, optimerade anpassade mått

- Antal annullerade serviceärenden
- Antal stängda serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal serviceärenden
- Genomsn. antal dagar till avslut för serviceärenden
- Genomsn. antal minuter till avslut för serviceärenden
- Genomsn. ålder på öppna serviceärenden
- Genomsn. ålder på öppna serviceärenden (minuter)

Användningsanteckningar

Det kan finnas flera orsaker till att analyser utan resultat genereras. En orsak är att det saknas mått i analysen. Din analys måste innehålla minst ett mått.

Du kan också få en analys utan resultat om du använder två anpassade objekt som inte är direkt kopplade till varandra. För att du ska kunna analysera associationen mellan ett anpassat objekt och ett annat objekt, inklusive ett annat anpassat objekt, måste objekten vara direkt associerade med varandra. Om ett kontoobjekt exempelvis är direkt associerat med anpassat objekt 01 och anpassat objekt 03, kan du skapa en rapport om associationen mellan kontot och anpassat objekt 01 och om associationen mellan kontot och anpassat objekt 03. Du kan dock inte skapa en rapport för den kombinerade associationen mellan kontot, anpassat objekt 01 och anpassat objekt 03, såvida inte en direkt association mellan anpassat objekt 01 och anpassat objekt 03 har definierats i applikationen.

Om vi går vidare med detta exempel: Om ett kontoobjekt är direkt associerat med anpassat objekt 01 och anpassat objekt 01 är direkt associerat med anpassat objekt 03, kan du skapa en rapport om associationen mellan kontot och anpassat objekt 01 och associationen mellan anpassat objekt 01 och anpassat objekt 03. Du kan dock inte skapa en rapport om den kombinerade associationen mellan konto, anpassat objekt 01 och anpassat objekt 03, såvida inte en direkt association mellan kontot och anpassat objekt 03 har definierats i applikationen.

Dimensionerna Konto, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Gemensam datumdimension

Många av dimensionerna för posttyp i det här ämnesområdet har en datummapp, t.ex. Datum eller Skapad den. Vissa posttyper delar dock en gemensam datumdimension. Om du väljer kolumner från datummappen under en posttyp som delar datumdimension med andra posttyper och om du väljer ett mått för en av de andra posttyperna som delar samma datumdimension visar analysen alla datum för poster som hör till den posttyp som du valde måttet från. Exempelvis delar posttyperna Konto och Kontakt datumdimension. Så om du väljer kolumnen Datum från mappen Skapad den under mappen Konto och väljer måttet Antal konton visar analysen alla datum då kontoposter skapades. Men eftersom posttyperna Konto och Kontakt delar datumdimension visas samma resultat om du väljer kolumnen Datum från mappen Skapad den under mappen Kontakt och måttet Antal konton.

Om du väljer kolumner från datummappen under en posttyp som delar datumdimension med andra posttyper och om du väljer mått från två eller fler av posttyperna som delar samma datumdimension visar analysen alla datum för poster som hör till de posttyper som du valde måtten från. Om du till exempel väljer kolumnen Datum från mappen Skapad den under mappen Konto och om du väljer måtten Antal konton och Antal kontakter visar analysen alla datum då kontoposter och kontaktposter skapades. I det här exemplet visas värdet 0 (noll) för måttet Antal kontakter för datum då kontoposter skapades, men då inga kontaktposter skapades; och värdet 0 (noll) visas för måttet Antal konton för datum då kontaktposter skapades, men då inga kontoposter skapades.

Följande tabell innehåller de posttyper som delar en gemensam datumdimension samt namnet på datumdimensionen så som det visas för respektive posttyp.

Posttypsdimension	Datumdimension
Konto	Skapad den
Kampanj	Datum
Anpassade objekt 01 till 05	Skapandedatum
Kundämne	Datum
Affärsmöjlighet	Stängningsdatum
Serviceärende	Datum

Anpassade fält för associerat objekt

Ett associerat objekts anpassade fält kan inte användas i rapporter i ämnesområdet för historikanalyser av avancerade anpassade objekt. Om du skapar ett fält för ett anpassat objekt, t.ex. ett annat anpassat objekts relaterade fält, blir det nya fältet tillgängligt under huvudobjektmappen i ämnesområdet för historikanalyser av avancerade anpassade objekt. Det nya fältet är även fortsatt tillgängligt i det relaterade objektets mapp.

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.

Ämnesområde för historikanalyser av samtalsaktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet för samtalsaktivitetshistorik gör att säljchefer och säljare kan analysera samtalsaktiviteterna per konto, kontakt, aktivitet, ägare, produkt, produktkategori och datum. Till skillnad från ämnesområdet för aktivitetshistorik baseras måtten för samtalsaktivitetshistoriken på de biovetenskapliga posttyperna som är relaterade till aktiviteten: Specificerade produkter, Varuprovsleveranser, Begärda varuprover, Objekt för begärda varuprover och Kampanjartikelleverans. Det betyder att aktiviteter som inte innehåller poster för en eller flera av dessa relaterade underordnade posttyper inte kan rapporteras med hjälp av detta ämnesområde.

Du kan summera samtalsaktiviteterna för olika nivåer i en produkthierarki, till exempel märke, undermarknad och marknad, med hjälp av produktkategoridimensionen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Samtalsaktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Datum

- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Specificerade produkter
- Begärda varuprover
- Lämnade varuprov

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för samtalsaktiviteter
  - Anpassade mått för specificerade produkter
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Anpassade mått för varuprovsleveranser
  - Anpassade mått för varuprovsleveranser
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal konton
  - Antal samtalsaktiviteter
  - Antal samtalsdetaljer per produkt
  - Antal samtal, specificerade produkter
  - Antal samtal, kampanjartikelleverans
  - Antal samtal, objekt för begärda varuprover
  - Antal samtal, begärda varuprover
  - Antal samtal, varuprovsleveranser
  - Antal kontakter
  - Antal lämnade kampanjartiklar
  - Antal objekt för begärda varuprover
  - Antal varuprovsleveranser

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer. Du kan rapportera om posterna med deltagarsamtal, kontosamtal och arbetssamtal samt deras associerade mått.

Antalet kontakter visar kvantiteten av unika primära kontakter, inte alla kontakter som associerats med samtalet.

Ämnesområden för historikanalyser av kampanjer

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimensioner. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanjer
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
  - Antal kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal kundämnen
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kontakter för kampanj
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
  - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 10 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Konverteringsgrad för kundämne (Definition: Kundämnena som har blivit kunder, uttryckt i procent.)
  - Intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Genomsnittlig bokförd intäkt

- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Avkastning på investerat kapital

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområden för historikanalyser av kampanjsvar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Obs! Kampanjsvarsdata begränsas endast till data från kampanjer i Oracle Email Marketing On Demand. Inga svarsdata för kampanjer, där data har angetts via användargränssnittet för Oracle CRM On Demand, visas. Oracle Email Marketing On Demand har avvecklats och inga nya kampanjer kan startas. Du kan fortsätta använda det här ämnesområdet om du vill rapportera om befintliga kampanjdata.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera kampanjinformation, inklusive svarsdata från Oracle Email Marketing On Demand -kampanjer. Det kompletterar ämnesområdena för kampanj som innehåller data om kampanjresultat. Här kan företag analysera svar på en Oracle Email Marketing On Demand-kampanj genom att besvara följande frågor: Hur många personer tog emot kampanjen? Hur många av dem svarade? Hur svarade de? Hur lång tid tog det för dem att svara? och så vidare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kampanjmottagare
- Kampanjsvar
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
  - Antal mottagare. Det här måttet baseras på innehållet i fältet Kampanjmottagare.
  - Antal permanenta avvisningar. Det här måttet baseras på responstyperna Adressen flyttad, Felaktig adress och Felaktig sändare.
  - Antal tillfälliga avvisningar. Det här måttet baseras på responstyperna Postlådeproblem, Systemproblem, Nätverksproblem, Protokollproblem, Säkerhetsproblem, Meddelandet är för stort, Semester och Sista utväg.
  - Antal som svarar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.
  - Antal svar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.
  - Antal öppna svar. Det här måttet baseras på responstypen Meddelandet har öppnats.
  - Antal genomklickningar. Det här måttet baseras på responstypen Genomklickning.
  - Antal anmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Anmälningar till listan.
  - Antal avanmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Avanmälningar från listan.

- Antal globala anmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Globala anmälningar.
- Antal globala avanmälningar. Det här måttet baseras på responstypen Globala avanmälningar.
- Genomsnittligt antal dagar till svar. Det här måttet baseras på leveransstatusen.

Användningsanteckningar

Kampanjresponsmåtten baseras antingen på leveransstatusen eller på responstypen. Exempelvis baseras antalet permanenta avvisningar på responstypen och inte på leveransstatusen, fastän det finns en leveransstatus för Permanent avvisning.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för historikanalyser av kontaktadresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I andra ämnesområden kan du bara rapportera kontaktens primära adress, men i det här ämnesområdet kan du rapportera kontaktens adresser och en adress som delas av flera kontakter. I det här ämnesområdet kan du dock rapportera alla adresser för en kontakt, liksom en adress som delas av flera kontakter.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Adress

Mått

- Mätetal för adress
  - Antal kontaktadresser

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för historikanalyser av kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på följande frågor: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt? Hur många prospekt inbringar en viss kontakt?

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
  - Antal kunder
  - Antal kontakter
  - Antal prospekt

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för historikanalyser av kontaktintressen

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med ämnesområdet för historikanalys av kontakts intresse kan du generera rapporter om kontaktens intressen för kontaktdimensionen. Rapporten hjälper rådgivare och deras chefer att fastställa kundernas intressen och hobbyer, och att välja meningsfulla gåvor till kunderna baserat på intressena. De kan även använda informationen till att arrangera relevant evenemang, till exempel golfturneringar. På så sätt kan rådgivarna fördjupa kundrelationerna och träffa kundernas vänner och familjer. Evenemangen kan generera nya affärer.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Ägd av användare
- Datum
- Kontaktintressen

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintressen
  - Antal intressen för kontakten

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för historikanalyser av kontaktintäkter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter kan du analysera produktintäkter efter kontakt, produkt, produktkategori, ägare och datum. Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal produkter
- Genomsnittligt antal produkter
- Genomsnittlig intäkt

Gör att användare kan skapa rapporter som visar olika typer av produktintäkter över tiden, till exempel beräknad intäkt jämfört med faktisk intäkt. Jämförelsen gör det lättare för användarna att förstå intäktspotentialen för och försäljningen av produkter efter kontakt. Du kan använda dimensionen Produktkategori för att summera intäkt för kontakter på olika nivåer i produkthierarkin, till exempel varumärke, undermarknad och marknad.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktintäkt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintäkter
  - Genomsnittligt antal produkter
  - Antal produkter
  - Genomsnittlig intäkt

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

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.

Ämnesområde för historikanalyser av affärsregistreringar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för rapportering av affärsregistreringar finns uppgifter om hur dina partner använder affärsregistreringarna och vilken effekt registreringarna har på din verksamhet. Du kan till exempel göra följande:

- Skapa en rapport för att kunna visa vilken intäkt som förväntas av affärsregistreringarna.
- Bestämma hur många dagar i genomsnitt det tar att godkänna en affärsregistrering.
- Bestämma hur många affärsmöjligheter i procent som har registrerats.
- Rapportera hur många affärsregistreringar som har resulterat i nya affärsmöjligheter.
- Bestämma hur länge affärsregistreringarna i genomsnitt gäller.
- Rapportera den kvartalsvisa förändringen av intäkten från affärsregistreringarna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet
- Kontakt
- Datum
- Affärsregistrering
- Slutgiltig godkännare
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto

Mått som inte baseras på avslutsdatum

Följande mått baseras inte på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått
  - Affärsregistrering, anpassade mått
  - Antal affärsregistreringar
  - Antal affärsregistreringar med affärsmöjligheter
  - Antal affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Antal affärsregistreringar för nya affärsmöjligheter
  - Antal affärsregistreringar för befintliga kunder
  - Antal affärsregistreringar för nya kunder
  - Antal affärsregistreringar konverterade till affärsmöjlighet
  - Antal affärsregistreringar som avvaktar godkännande
  - Antal godkända affärsregistreringar
  - Antal utgångna affärsregistreringar
  - Antal dagar avvaktande godkännande
  - Genomsnittligt antal dagar till godkännande
  - Genomsnittlig giltighetsperiod (i dagar)
  - % affärsregistreringar godkända

- % avslagna affärsregistreringar
- % affärsregistreringar returnerade
- % affärsregistreringar som konverterats till affärsmöjlighet
- Antal affärsregistreringar som resulterar i vinster

Mått som baseras på avslutsdatum

Följande mått baseras på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått
  - Total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
  - Total intäkt från affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar
  - Senaste kvartal, total intäkt från affärsregistreringar
  - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar

Användningsanteckningar

Den associerade kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområdet för historikanalys av produktintäkter för affärsregistrering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet Produktintäkt för affärsregistrering gör att du kan identifiera tendenser för affärsregistreringarna. Analysen gör att du kan skapa grundläggande sökningar med produktintäktsvärden för affärsregistreringar med kärndimensionsattribut. Du kan få svar på frågor som:

- Hur stor är den förväntade maximala intäkten av en enstaka produkt i en affärsregistrering?
- Vilken är den genomsnittliga intäkten för varje öppen affärsregistrering (beräknad av intäktsposter)?
- Hur många unika produkter finns i alla affärsregistreringar (oberoende av godkännandestatus)?
- Vilka är de bästa produkterna i alla öppna affärsregistreringar: per total kvantitet, per total intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?
- Visa alla öppna affärsregistreringar som har minst en produktintäktsrad med antingen nollkvantitet eller nollpris.
- Vilka var de bästa produkterna förra kvartalet: per kvantitet, per intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?

Relationstyp

En-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kontakt
- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet
- Datum (baserat på då affärsregistreringen upphör)
- Affärsregistrering

- Produktintäkt från affärsregistrering
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

Mått

Ämnesområdet har följande mått:

- Mått för produktintäkt för affärsregistrering
  - Anpassade mått för produktintäkt för affärsregistrering:
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Antal produkter
  - Antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Antal produkter i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittligt antal produkter i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt pris
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt
  - Genomsnittlig intäkt
  - Genomsnittlig total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittlig total kvantitet i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittlig total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Genomsnittlig total intäkt i öppna affärsregistreringar
  - Genomsnittligt antal produkter (per affärsregistrering)
  - Senaste kvartalet, total intäkt
  - Senaste kvartalet, total intäkt (000)
  - Total kvantitet
  - Total kvantitet (000)
  - Total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Total kvantitet i öppna affärsregistreringar
  - Total intäkt
  - Total intäkt (000)
  - Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
  - Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter (000)
  - Total intäkt i öppna affärsregistreringar
  - Total intäkt i öppna affärsregistreringar (000)
  - Huvudpartnerkonto

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för historikanalyser av återförsäljare

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för analys av återförsäljarhistorik kan du analyser återförsäljarhistoriken med avseende på serviceärenden och aktiviteter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Återförsäljare
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Återförsäljarmått
  - Anpassade återförsäljarmått
  - Antal återförsäljare
  - Antal serviceärenden
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter

Användningsanteckningar

Ingen

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.

Ämnesområde för historikanalyser av hushåll

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för analys av hushållshistorik går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. I ämnesområdet kan rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

II ämnesområdet för analys av hushållshistorik finns det också en portföljdimension som kan användas för att rapportera information om portföljer som tillhör hushållskontakter. Observera att portföljen bara har en indirekt relation till hushållen (via kontakter) och därför kan portföljdimensionsattributen inte användas direkt för att analysera hushållsmått. Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Hushåll
- Hushållskontakt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
  - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
  - Hushållets totala utgifter
    - Hushållets totala utgifter
    - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
  - Hushållets totala inkomst
    - Hushållets totala inkomst
    - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
  - Hushållets totala skulder
    - Hushållets totala skulder

    - Hushållets totala skulder, genomsnitt
- Hushållets totala substansvärde
    - Hushållets totala substansvärde
    - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
- Kontaktens totala tillgångar
    - Totala tillgångar
    - Totala tillgångar, genomsnitt
- Kontaktens totala utgifter
    - Totala utgifter
    - Totala utgifter, genomsnitt
- Kontaktens totala inkomst
    - Total inkomst
    - Total inkomst, genomsnitt
- Kontaktens totala skulder
    - Totala skulder
    - Totala skulder, genomsnitt
- Totalt substansvärde för kontakt
    - Totalt substansvärde
    - Totalt substansvärde, genomsnitt
- Anpassade hushållsmått
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområden för historikanalyser av kundämnen

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnen per konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller posttyper som refererar till mått som analyserar kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Genomsnittligt antal dagar för att följa upp kundämne (Definition: Antal dagar för att följa upp kundämnet delat med antalet kundämnen.)
  - Bokförd intäkt för kundämne
  - Förväntad intäkt för kundämne
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
  - Beräknad intäkt

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

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.

Ämnesområde för historikanalyser av finansieringsbegäranden

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

Medel för marknadsutveckling, eller finansiering, ger varumärkesägare möjlighet att systematiskt finansiera partnern för att partnern ska sälja produkterna i specifika geografiska områden eller marknader. Via finansieringsbegäranden kan partnern begära förhandsgodkännanden av medel för marknadsföringsaktiviteter. När varumärkesägaren godkänner finansieringsbegäran kan partnern utföra aktiviteten och sedan skicka ett krav på det spenderade förhandsgodkända beloppet.

Varumärkesägare måste ha mått och information om finansieringsbegäran för varje partner och kvartal för att de ska kunna rikta in marknadsföringen och kanalförsäljningen. Ämnesområdet för analys av historik över finansieringsbegäranden ger ägarna den nödvändiga informationen så att de kan styra sina finansieringsbudgetar och garantera att beloppen ges till aktiviteter som ger maximalt tillbaka.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Huvudpartnerkonto
- Kampanj
- Finansieringsbegäran
- Datum
- Ägd av användare
- Godkännare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för finansieringsbegäranden
  - Anpassade mått för finansieringsbegäranden
  - Mått för finansieringsbegäranden per sänddatum
    - Antal finansieringsbegäranden
    - Begärt belopp
    - Genomsnittligt begärt belopp
    - Förhandsgodkänt belopp
    - Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
    - Totalt begärt kravbelopp
    - Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
    - Totalt godkänt kravbelopp
    - Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
  - Antal finansieringsbegäranden
  - Begärt belopp
  - Genomsnittligt begärt belopp
  - Förhandsgodkänt belopp
  - Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
  - Senaste kvartalet, begärt belopp

- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt belopp
- Senaste kvartalet, förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Totalt begärt kravbelopp
- Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Totalt godkänt kravbelopp
- Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, totalt begärt kravbelopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Antal finansieringsbegäranden avvaktande godkännande
- Begärt belopp avvaktande godkännande
- Antal skickade finansieringsbegäranden
- Antal godkända finansieringsbegäranden
- Antal avslagna finansieringsbegäranden
- Antal returnerade finansieringsbegäranden
- Antal annullerade finansieringsbegäranden
- Antal upphörda finansieringsbegäranden
- Antal skickade finansieringskrav
- Antal godkända finansieringskrav
- Antal avslagna finansieringskrav
- % av finansieringsbegärandena som har godkänts
- % av finansieringsbegärandena som har upphört
- % av finansieringsbegärandena som har avslagits
- % av finansieringsbegärandena som har returnerats
- Antal dagar avvaktande godkännande
- Antal dagar till godkännande
- Genomsnittligt antal dagar avvaktande godkännande
- Genomsnittligt antal dagar till godkännande

Användningsanteckningar

Om företaget ändrar visningsnamnet för finansieringsbegäranden till ett eget namn visas det egna namnet i dina rapporter.

Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjligheter och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Konkurrent för affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet

- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Affärsmöjligheter kan länkas till en affärsmöjlighet som konkurrenter. Affärsmöjligheter som är länkade till en affärsmöjlighet som konkurrenter visas i sektionen med relaterad information för Konkurrenter för affärsmöjlighet på sidan Affärsmöjlighetsdetalj. Relationen mellan två affärsmöjligheter som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade affärsmöjligheterna.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan affärsmöjligheten och konkurrenten väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för affärsmöjligheten väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighet. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en konkurrent väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighetens konkurrent.

Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjligheter och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum

- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Partner för affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt

- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Affärsmöjligheter kan länkas till en affärsmöjlighet som partner. Affärsmöjligheter som är länkade till en affärsmöjlighet som partner visas i sektionen med relaterad information för Partners för affärsmöjlighet på sidan Affärsmöjlighetsdetalj. Relationen mellan två affärsmöjligheter som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade affärsmöjligheterna.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan affärsmöjligheten och partnern väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för affärsmöjligheten väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighet. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en partner väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighetspartner.

Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjlighetskontakt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om alla kontakter som är associerade med en affärsmöjlighet eller en kontakt som är associerad med flera affärsmöjligheter. I övriga ämnesområden för affärsmöjligheter kan du endast rapportera om en affärsmöjlighets primära kontakt.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

- Mätetal för affärsmöjlighetskontakt
  - Antal affärsmöjlighetskontakter

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller och mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Affärsmöjlighetsmåtten definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet. Det innebär att du kan analysera måtten för alla dimensioner. Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum

  Obs! Datumdimensionen baseras på Öppningsdatum för mått från Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum och på Avslutsdatum för alla andra mått. I samtliga fall hämtas datumet från posten Intäkt eftersom Intäkt är faktatabellen.

- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto
- Kvot
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
    - Antal öppna affärsmöjligheter
    - Antal affärsmöjligheter
    - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Intäkt

    - Genomsnittligt antal dagar i steg
    - Antal vinster
    - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
    - Genomsnittlig säljcykel
    - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
    - Förlustprocent för affärsmöjlighet
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal kontakter med affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
  - Genomsnittlig säljcykel
  - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
  - Förlustprocent för affärsmöjlighet
  - Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal
  - Bokförd intäkt, föregående kvartal
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I ämnesområdena för rapportering om affärsmöjligheter och för analys av affärsmöjlighetshistorik finns olika mått. Innan du väljer något av dessa ämnesområden bör du gå igenom vad måtten innebär, så att du använder det ämnesområde som passar bäst.

Ämnesområden för historikanalyser av intäkter för affärsmöjlighetsprodukter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter per konto, kontodistrikt, partner, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå mycket ingående och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjlighetsteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om relationen mellan affärsmöjligheter och team för affärsmöjligheter. Använd det här ämnesområdet om du vill fråga på teammedlemmar som är involverade i en affärsmöjlighet.

Relationstyp

Många-till-många.

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum (baserat på affärsmöjlighetens avslutsdatum)
- Affärsmöjlighet

- Affärsmöjlighetsteam
- Ägd av användare

Mått

- Affärsmöjlighetsteam
  - Affärsmöjlighetsteam, optimerade anpassade mått
  - Antal medlemmar i affärsmöjlighetsteam

Användningsanteckningar

Datasynlighet. Om inställningarna för ämnesområdet för historik som du har definierat i din profil är Synlig för chefer eller Synlig för teamet, använder det här ämnesområdet läget Synlig för teamet och du kan rapportera alla affärsmöjligheter som du äger eller är teammedlem för. Om inställningen som du har definierat i din profil är Synlig för alla, går det att rapportera affärsmöjligheter som ägs av dig eller dina underordnade eller poster där du eller dina underordnade har lagts till som teammedlemmar.

Ämnesområde för historikanalyser av partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för analys av partnerhistorik kan du analysera partnerhistoriken. Du kan analysera kundämnen, affärsmöjligheter och intäkter efter partner och distrikt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Partner
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för ägande partner
  - Antal affärsmöjligheter
    - Antal partner med affärsmöjligheter
    - Antal vinster
    - Gensnittlig bokförd intäkt
    - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
    - Bokförd intäkt
    - Bokförd intäkt (000)
    - Bokförd produktintäkt
    - Bokförd produktintäkt (000)

    - Produktintäkt (000)
    - Antal kundämnen
    - Antal arkiverade kundämnen
    - Antal kvalificerade kundämnen
    - Antal avslagna kundämnen
    - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
    - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
    - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
    - Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
    - Genomsnitttligt antal dagar till uppföljning för kundämne
    - Genomsnittlig potentiell intäkt
    - Potentiell intäkt
    - Potentiell intäkt (000)
    - Antal partner med kundämnen
- Anpassade partnermått
- Antal partner

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för historikanalyser för anpassad innehållsleverans

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Använd information från analyser i det här ämnesområdet för att begränsa innehåll och leverera rätt budskap till rätt person vid rätt tillfälle. Du kan analysera tendenser, säljmaterial och reaktioner från olika segment och utifrån det göra målgruppsanpassningar för kunderna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Meddelandesvar
- Meddelandeplan
- Meddelandeplan, objekt

- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått
  - Anpassade mått för aktivitet
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Aktivitetsmått efter skapandedatum
    - Antal aktiviteter
    - Antal möten (skapandedatum)
    - Antal avslutade aktiviteter
    - Antal öppna aktiviteter
    - Antal uppgifter (skapandedatum)
  - Aktivitetsmått efter Övriga datum
    - Antal möten (slutdatum)
    - Antal möten (startdatum)
    - Antal uppgifter (förfallodatum)
  - Aktivitet, optimerade anpassade mått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal schemalagda möten
  - Antal ringda samtal
  - Antal genomförda samtal
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
- Kontaktmått
  - Antal kontakter
- Meddelandesvar, mått
  - Anpassade mått för meddelandesvar
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal

- Antal meddelandesvar
- Genomsnittligt antal sekvenser
- Meddelandeplan, objektsmått
  - Meddelandeplan, anpassade objekt för objekt
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Antal objekt för meddelandeplan
  - Genomsnittligt antal sekvenser
- Meddelandeplan, mått
  - Meddelandeplan, anpassade mått
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerad valuta
    - Indexerat antal
  - Antal meddelandeplaner

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet och Kontakt omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men inte alla kombinationer är giltiga. För alla ogiltiga kombinationer returneras ett fel. Som exempel är följande kombinationer ogiltiga och kommer att resultera i ett fel:

Dimension	Dimension	Dimension
Produkt	Konto	Meddelandeplan
Produkt	Konto	Objekt i meddelandeplan
Produkt	Konto	Meddelandesvar
Produkt	Aktivitet	Meddelandeplan
Produkt	Aktivitet	Objekt i meddelandeplan
Produkt	Aktivitet	Meddelandesvar
Produkt	Kontakt	Meddelandeplan
Produkt	Kontakt	Objekt i meddelandeplan
Produkt	Kontakt	Meddelandesvar

Om din synlighet är Synlig för teamet och din analys innehåller dimensionerna Meddelandeplan, Objekt i meddelandeplan eller Meddelandesvar används Synlig för chefer.

Ämnesområden för historikanalyser av pipeline

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet för pipelinehistorik ger en månatlig ögonblicksbild av alla affärsmöjligheter i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder av pipeline tas varje dag under den nattliga bearbetningen, men vid arkiveringen behålls bara den senaste ögonblicksbilden för varje månad och övriga ögonblicksbilder rensas bort. De ögonblicksbilderna tas aldrig bort. Under den fullständiga extraheringen, transformeringen och laddningen (ETL) av data säkerhetskopieras ögonblicksbilderna och återställs helt. Om företag ändrar sin typ av räkenskapsår kommer de historiska ögonblicksbilderna inte att återjusteras med definitionen av den nya räkenskapskalendern. För företag med en anpassad typ av räkenskapskalender kan de historiska ögonblicksbilderna bara rapporteras för de definitioner för räkenskapsår som finns i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder tas av affärsmöjligheter utan avslutsdatum och av affärsmöjligheter där avslutsdatum ligger i aktuellt kvartal eller i ett kommande kvartal.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Pipeline, datum för ögonblicksbild
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Historiska pipelinemått
  - Intäkt. Det här måttet anger intäkten från affärsmöjligheten.
  - Förväntad intäkt. Det här måttet anger intäkten för affärsmöjligheten multiplicerad med sannolikheten för affärsmöjligheten.
  - Bokförd intäkt. Det här måttet anger intäkten för den bokförda/vunna affärsmöjligheten. När affärsmöjlighetens status är Bokförd/vunnen har intäkten och den bokförda intäkten samma värde.
  - Intäkt (000). Det här måttet anger intäkten från affärsmöjligheten (i tusental).
  - Förväntad intäkt (000). Det här måttet anger intäkten för affärsmöjligheten multiplicerad med sannolikheten för affärsmöjligheten (i tusental).
  - Bokförd intäkt (000). Det här måttet anger intäkten för den bokförda/vunna affärsmöjligheten (i tusental). När affärsmöjlighetens status är Bokförd/vunnen har intäkten och den bokförda intäkten samma värde.
  - Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för intäkten för ett kvartal sedan.
  - Förväntad intäkt, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för den förväntade intäkten för ett kvartal sedan.
  - Bokförd intäkt, föregående kvartal. Det här måttet anger värdet för den bokförda intäkten för ett kvartal sedan.

- Intäkt för affärsmöjlighet, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Förväntad intäkt, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för den förväntade intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Bokförd intäkt, föregående kvartal (000). Det här måttet anger värdet för den bokförda intäkten för ett kvartal sedan (i tusental).
- Distrikt

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområden för historikanalyser av portfölj

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera historik, kontakter och produkter för portföljen. Med portföljrapporter kan du generera rapporter om portföljer för följande dimensioner: Kontakt, Konto, Produkt, Rådgivare och Tid. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka finansiella produkter äger kunderna och hur ser deras demografiska profil ut?
- Hur stor del av min kunds tillgångar är investerad i värdepapper och tillgångsklasser?
- Hur stora är tillgångarna i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka tillgångsklasser finns i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka är mina bästa kunder enligt portföljstorlek och intäkt?

Med den här informationen kan du analysera portföljer med avseende på både kunder och rådgivare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Datum
- Institution
- Ägd av användare
- Portfölj
- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Portföljmått
  - Anpassade portföljmått
  - Antal portföljer
  - Totalt tillgångsvärde
  - Lånebelopp
  - Premie

- Intäkt
- Nominellt värde
- Kreditgräns
- Genomsnittligt totalt tillgångsvärde
- Genomsnittligt lånebelopp
- Genomsnittlig premie
- Genomsnittlig intäkt
- Genomsnittligt nominellt värde
- Genomsnittlig kreditgräns

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Portfölj innehåller vanligtvis icke ekonomiska tillgångar, t.ex. fordon, om inte administratören specifikt har exkluderat sådana icke ekonomiska tillgångar i portföljlistor via alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton på sidan Företagsprofil.

Ämnesområde för historikanalyser av produkter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera intäktsmått efter produkt, konto, användare, affärsmöjlighet, datum och distriktsdimensioner. Ämnesområdets detaljnivå är något högre än i ämnesområdet Affärsmöjlighet-produktrapportering, eftersom du där kan analysera intäkter av affärsmöjligheter med fokus på produktdimensionerna. Det här ämnesområdet överbryggar analysgapet mellan ämnesområdena Affärsmöjlighetsrapportering och Affärsmöjlighet-produktrapportering.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Produkter
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produktintäkt
  - Anpassade intäktsmått för produkt
  - Intäkt
  - Förväntad produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt
  - Produktintäkt (000)

- Förväntad produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt (000)
- Inköpspris
- Genomsnittligt inköpspris
- Genomsnittlig kvantitet
- Total kvantitet
- Produktintäkt för ett kvartal sedan
- Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan
- Produktintäkt för ett kvartal sedan (000)
- Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan (000)

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Fältet Prognosflagga i dimensionen Produkt i det här ämnesområdet har mappats till posttypen Affärsmöjlighetsintäkt. Om det här fältet väljs med andra produktfält (t.ex. Produkt) visas endast produktposterna som är associerade med en post av typen Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt i rapporten.

Ämnesområden för historikanalyser av offerter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Objektet Offert måste reserveras av en administratör.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet som du vill analysera offerter utifrån dimensionerna konto, datum, affärsmöjlighet och ägare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Offert

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade mått för offert
- Antal offerter

Användningsanteckningar

Ingen.

Ämnesområden för historikanalyser av säljsteg

Säljstegshistorik har följande ämnesområden:

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att du kan analysera affärsmöjligheter vid olika säljsteg efter konto, affärsmöjlighet, säljsteg och datumdimension. Ämnesområdet Säljstegshistorik innehåller händelsebaserade historiska ögonblicksbilder av affärsmöjligheter som bara finns tillgängliga på historiksidan. Eftersom affärsmöjligheter genomgår flera säljsteg är det här ämnesområdet tätare än ämnesområdet för affärsmöjligheter, med så många poster som antalet affärsmöjligheter gånger antalet säljsteg de har genomgått.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Historiskt säljsteg
- Affärsmöjlighet

Mått

Följande är den kompletta listan med mått för ämnesområdet:

- Mått för säljsteg
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Antal dagar i steg
  - Antal affärsmöjligheter
  - Bortfallna
  - Kvot för bortfallna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I Affärsmöjlighet är dimensionen en mapp för Ägd av användare. Den här mappen ligger hierarkiskt under dimensionen Affärsmöjlighet, men mappen Ägd av användare är sin egen dimension. Varje dimension är relaterad till en tabell i databasen. När en rapport ritas från fler än en tabell används mätningarna i rapporten för att relatera tabellerna.

Denna effekt visas genom följande exempel där ägaren till Affärsmöjlighet_A har ändrats mellan två säljsteg:

Exempel 1: Du väljer bara fält från dimensionen Affärsmöjlighet.
Resultat 1: Alla affärsmöjligheter tas med i rapporten.

Exempel 2: Du väljer bara fält från mappen Ägd av användare.
Resultat 2: Alla användare tas med i rapporten, oavsett om de äger några poster eller inte.

Exempel 3: Du väljer fält från både dimensionen Affärsmöjlighet och mappen Ägd av användare.
Resultat 3: Rapporten innehåller flera rader för Affärsmöjlighet_A; en rad för varje ägare den hade under de olika säljstegen.

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.

Ämnesområde för historikanalyser av delade aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera delade aktiviteter efter konto, kontakt och användardimensioner. Eftersom de här aktiviteterna kan delas av en eller flera användare i Oracle CRM On Demand kan du rapportera delade aktiviteter med det här ämnesområdet. Aktiviteter som ägs eller delas med minst en användare kan rapporteras via det här ämnesområdet.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Ägd av användare

Mått

- Aktivitetsmått
  - Anpassade mått för aktivitet
  - Aktivitetsmått efter skapandedatum
    - Antal aktiviteter

    - Antal möten (skapandedatum)
    - Antal avslutade aktiviteter
    - Antal öppna aktiviteter
    - Antal uppgifter (skapandedatum)
  - Aktivitetsmått efter Övriga datum
    - Antal möten (slutdatum)
    - Antal möten (startdatum)
    - Antal uppgifter (förfallodatum)
  - Aktivitet, optimerade anpassade mått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal schemalagda möten
  - Antal ringda samtal
  - Antal genomförda samtal
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet och Kontakt omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Datasynligheten för aktivitetsposten kontrolleras inte genom bokassociationen med den aktivitetsposten i det här ämnesområdet. Du måste vara ägaren av aktivitetsposten eller så måste den vara delad med dig så att du kan se aktivitetsposter i det här ämnesområdet.

Ämnesområde för historikanalyser av delade adresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om delade adresser och deras associationer med konton, kontakter och de relaterade måtten. Om du använder det här ämnesområdet kan du rapportera om kontona och kontakterna som är bifogade till eller delar samma adress.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Delad adress

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Urvalslistefält för delad adress

  - Indexerad urvalslista 1
  - Indexerad urvalslista 2
  - Indexerad urvalslista 3
  - Indexerad urvalslista 4
  - Indexerad urvalslista 5
  - Valideringsstatus
- Leveransadress (utökad)
  - Adress 1
  - Adress 2
  - Adress 3
  - Ort
  - Land
  - Box/sorteringskod
  - Provins
  - Delstat
  - Postnummer
- Antal konton
- Antal konton och kontakter
- Antal kontakter

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområden för historikanalyser av lösningar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera lösningar per dimensionerna Produkt, Produktkategori, Serviceärende och Sista giltighetsdatum, men även relationen mellan lösningarna och deras associerade serviceärenden. Du kan också analysera viktiga mått för lösningar och relaterade serviceärenden som företaget kan använda för att utvärdera statusen och effektiviteten för lösningarna.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Sista giltighetsdatum
- Produkt
- Produktkategori
- Serviceärende
- Lösning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade lösningsmått

  - Genomsnittlig indexerad valuta 0
  - Genomsnittligt indexerat nummer 0
  - Indexerad valuta 0
  - Indexerat antal 0
- Antal lösningar
- Antal godkända lösningar
- Antal publicerade lösningar
- Antal inaktuella lösningar
- Antal serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden

Användningsanteckningar

Dimensionen Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för historikanalyser av produkter med särskild prissättning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

Med hjälp av begäranden om särskild prissättning kan partner och varumärkesägare utföra en uppsättning affärsprocesser, där en partner vänder sig till varumärkesägaren och begär ett lägre pris på en produkt (av olika skäl, t.ex. som svar på en affärsuppgörelse i hård konkurrens eller allmänt nedåtgående pristrender).

I det här ämnesområdet kan du göra historiska analyser och skapa rapporter om begäranden om särskild prissättning och produkter med särskild prissättning, så att du kan fastställa partnerprestationen. Du kan använda mått och information, t.ex. godkända prisnedsättningar för olika produkter, partner och kvartal för att mäta effekten av rabatter och produktprestationer i kanalen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum (baserat på startdatumet för begäran om särskild prissättning)
- Affärsregistrering
- Slutkund
- Senast godkänd av
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Begäran om särskild prissättning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produkter med särskild prissättning
  - Mått för produkt med särskild prissättning efter Godkännandedatum
    - Antal begäranden om särskild prissättning (Godkännandedatum)
    - Godkänt belopp (Godkännandedatum)
    - Godkänt belopp (Godkännandedatum) (000)
    - Begärt belopp (Godkännandedatum)
    - Begärt belopp (Godkännandedatum) (000)
    - Genomsnittligt godkänt belopp (Godkännandedatum)
    - Genomsnittligt begärt belopp (Godkännandedatum)
    - Genomsnittlig kvantitet (Godkännandedatum)
    - Kvantitet (Godkännandedatum)
  - Mått för produkt med särskild prissättning efter Skickat datum
    - Antal begäranden om särskild prissättning (Skickat datum)
    - Godkänt belopp (Skickat datum)
    - Godkänt belopp (Skickat datum) (000)
    - Begärt belopp (Skickat datum)
    - Begärt belopp (Skickat datum) (000)
    - Genomsnittligt godkänt belopp (Skickat datum)
    - Genomsnittligt begärt belopp (Skickat datum)
    - Genomsnittlig kvantitet (Skickat datum)
    - Kvantitet (Skickat datum)
  - Antal begäranden om särskild prissättning
  - Godkänt belopp
  - Godkänt belopp (000)
  - Begärt belopp
  - Begärt belopp (000)
  - Genomsnittligt godkänt belopp
  - Genomsnittligt begärt belopp
  - Genomsnittlig godkänd kostnad
  - Genomsnittlig godkänd rabatt i procent
  - Genomsnittligt c:a-pris (Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris)
  - Genomsnittlig inköpskostnad
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Genomsnittlig begärd kostnad
  - Genomsnittlig begärd rabatt i procent
  - Genomsnittligt begärt återförsäljningspris
  - Genomsnittligt rekommenderat återförsäljningspris
  - Kvantitet
  - Senaste kvartalet, godkänt belopp
  - Senaste kvartalet, godkänt belopp (000)

- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp (000)
- Senaste kvartalet, kvantitet

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för historikanalyser av analys av användningsbevakning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Om du vill ha tillgång till ämnesområdet måste du ha behörigheten Användningsbevakning. Administratörsrollen har behörigheten som standard.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att användare med behörigheten Användningsbevakning kan analysera användningen av Oracle CRM On Demand i företaget. Företag kan analysera användningen av följande applikationer i Oracle CRM On Demand:

- Applikationsanvändning
- Användaranpassning
- Installation och konfiguration

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Analysobjekt
- Innehåll
- Datum
- Objekttyp
- Användare
- Användares inloggningshistorik

Mått

Den fullständiga listan över mått i ämnesområdet och fälten där de sparas:

I följande tabell visas måtten för analysobjekt.

Mått	Beskrivning
Antal objekt	Antal analysobjekt.

I följande tabell visas måtten för Prestation för analys. De här måtten representerar prestationen för frågor. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Innehåll	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per rapportnamn och infopanelsnamn per vecka. Om en rapport finns tillgänglig även i en infopanel speglar antalet

				begäranden för rapporten endast de begäranden där den kördes som en rapport. Eftersom en infopanel ofta innehåller mer än en rapport ingår inte begäranden som körs i en infopanel i det antal som beräknas för rapporterna.
Antal misslyckade gånger	Ja	Ja	Ja	Antal gånger som begärandena inte kunde utföras per rapport- och infopanelsnamn per vecka.
Genomsnittlig svarstid (s)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i sekunder) för begäranden.

I följande tabell visas måtten för applikationsanvändningen i Oracle CRM On Demand. De här måtten representerar användningen av olika applikationsobjektstyper, inklusive hur många poster som skapades, uppdaterades och togs bort. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (månad)	Objekttyp	Beskrivning
Antal skapade poster	Ja	Ja	Ja	Antal skapade poster per objekt per användare per månad
Antal uppdaterade poster	Ja	Ja	Ja	Antal uppdaterade poster per objekt per användare per månad
Antal borttagna poster	Ja	Ja	Ja	Antal borttagna poster per objekt per användare per månad

I följande tabell visas måtten för Prestation för sidvy i Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Innehåll	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per sida per vecka
Genomsnittlig svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i millisekunder) för sidvyer
Längsta svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Längsta svarstid (i millisekunder) för sidvyer
Minsta svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Minsta svarstid (i millisekunder) för sidvyer

Obs! Värdena för längsta och kortaste svarstid är bara tillgängliga för sidvisningsposter som har laddats efter att den här funktionen blev tillgänglig. Sidvisningsposter som har laddats i Oracle CRM On Demand utgåva 25 och tidigare har NULL-värden eftersom dessa data inte registrerades i dessa utgåvor.

I följande tabell visas måtten för Installation och konfiguration. Måtten är en ögonblicksbild av den senaste installationen och konfigurationen av Oracle CRM On Demand vid tidpunkten då användningsbevakningsdata förnyades inkrementellt. Måtten för installationen och konfigurationen är unika eftersom de inte fångas på någon dimensionsnivå.

Mått	Beskrivning
Antal administratörer	Antal administratörer som har beviljats någon av följande behörigheter: Hantera företag, Hantera företag - definiera valutor, Hantera företag - återställ alla lösenord, Hantera teman, Hantera innehåll, Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor, Hantera böcker, Hantera distrikt, Hantera användare, Hantera roller och åtkomst, Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare
Antal tilldelningsregler	Antal tilldelningsregler som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal böcker	Antal grupper som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal valutor	Antal valutor som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade fält	Antal anpassade fält som används i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade objekt	Antal anpassade objekt som har distribuerats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade flikar	Antal anpassade webbflikar som används i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal språk	Antal språk som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal säljprocesser	Antal säljprocesser som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal distrikt	Antal distrikt som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal webbappletar	Antal webbappletar som används i Oracle CRM On Demand
Antal webblänkar	Antal webblänkar som används i Oracle CRM On Demand
Antal arbetsflöden	Antal arbetsflöden som har ställts in i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas måtten för användaranpassningen (per månad). Måtten gör att företag kan övervaka och analysera användaranpassningen i applikationen Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Obs! Sessionsposter som inte har något värde i fältet Utloggningstid utelämnas från beräkningen av måtten Antal inloggningssekunder och Gnmsn. antal inloggningssekunder både för månads- och veckomått eftersom det inte går att beräkna sessionens längd.

Mått	Användare	Datum (månad)	Beskrivning
Antal aktiva användare	Nej	Ja	Antal aktiva användare som finns i applikationen per månad
Antal dagar sedan senaste inloggningen	Ja	Nej	Antal dagar sedan senaste inloggningen av användaren
Antal delegerade användare	Nej	Ja	Antal delegerade användare som finns per månad
Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser som har definierats i företagsprofilen
Antal inloggningssekunder	Ja	Ja	Antal sekunder som en användare var inloggad under en angiven månad.
Antal totala inloggningar	Ja	Ja	Antal gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 3 inloggningar och värdet läggs till i den aktuella månadens värde.
Antal unika inloggningar	Ja	Ja	Antalet unika gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 1 unik inloggning och värdet läggs till i den aktuella månadens värde.
Antal ej utförda inloggningar	Ja	Ja	Antal ej utförda inloggningar per användare per månad

% inloggade	Nej	Ja	Antalet inloggade användare under den månaden, dividerat med antalet aktiva användare.
Genomsnittlig månatlig inloggningsfrekvens	Nej	Ja	Antalet unika inloggningar för en angiven månad dividerat med antalet inloggade användare för den månaden.
Gnmsn. antal inloggningssekunder	Ja	Ja	Antal sekunder som en användare var inloggad under en angiven månad dividerat med antalet gånger användaren loggade in under samma månad.

I följande tabell visas måtten för användaranpassningen (per vecka). Måtten gör att företag kan övervaka och analysera användaranpassningen i applikationen Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Beskrivning
Antal aktiva användare	Nej	Ja	Antal aktiva användare som finns i applikationen per vecka
Antal delegerade användare	Nej	Ja	Antal delegerade användare som finns per vecka
Antal inloggningssekunder	Ja	Ja	Antal sekunder som en användare var inloggad under en angiven vecka.
Antal totala inloggningar	Ja	Ja	Antal gånger som en användare loggade in under en angiven vecka. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 3 inloggningar och värdet läggs till i den aktuella veckans värde.

Antal unika inloggningar	Ja	Ja	Antalet unika gånger som en användare loggade in under en angiven vecka. Om en användare loggar in tre gånger under en dag räknas det som 1 unik inloggning och värdet läggs till i den aktuella veckans värde.
Antal ej utförda inloggningar	Ja	Ja	Antal ej utförda inloggningar per användare per vecka
% inloggade	Nej	Ja	Antalet inloggade användare den veckan dividerat med antalet aktiva användare.
Gnmsn. antal inloggningssekunder	Ja	Ja	Antal sekunder som en användare var inloggad under en angiven vecka dividerat med antalet gånger användaren loggade in under samma vecka.
Genomsnittlig inloggningsfrekvens varje vecka	Nej	Ja	Antalet unika inloggningar för en angiven vecka dividerat med antalet inloggade användare för den veckan.

Användningsanteckningar

Det här avsnittet innehåller användningsanteckningar.

Om användningsbevakningsdata

Användningsbevakningsdata i datalagret förnyas varje vecka utifrån informationen i applikationsdata för Oracle CRM On Demand. Användningsbevakningsdata förnyas på helgerna och följer inte den inkrementella förnyelsen som utförs på natten för resterande data.

Användningsbevakningsmått beräknas bara om för den innevarande månaden. Den föregående månadens data beräknas endast om om den aktuella veckan spänner över månadsskiftet. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 omberäknas användningsbevakningen för både maj och juni eftersom månadsskiftet inträffade i veckan. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 beräknas användningsbevakningsmåtten om för både maj och juni, eftersom månadsskiftet inträffade under den aktuella veckan.

Användningsbevakningsvärdena summeras per kalendermånad. Det går att analysera dessa värden per företagets räkenskapskalendrar, men de justeras inte med räkenskapskalendern för företag med kalendrar som inte är standard. Det kan förekomma underligheter i en räkenskapskalenderdefinition, särskilt om du använder en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en anpassad kalender där två kalendermånader startar i en räkenskapsperiod

eller ingen kalendermånad startar i en räkenskapsperiod. I sådana situationer kan användningsbevakningsmåtten antingen blåsas upp eller bli helt obefintliga för en viss räkenskapsperiod.

De flesta användningsbevakningsdata fångas på veckonivå. Några mått för användaranpassningen fångas inte på veckonivå. Alla mått för installationen och konfigurationen fångas inte på veckonivå. Eftersom användningsbevakningsdata fångas på veckonivå kan data aggregeras per månad, kvartal och år. Eventuellt visas inga resultat om aggregeringen körs på nivåer som är lägre än veckonivån.

Om användarinloggningshistorik

Data från användarinloggningshistoriken som är äldre än 90 dagar rensas kontinuerligt bort i applikationen Oracle CRM On Demand. Därför finns det stöd för cirka 90 dagar för måtten för användaranpassningen i funktionen Användningsbevakning när applikationen Oracle CRM On Demand först uppgraderas till den här utgåvan. Data från användaranpassningshistoriken behålls däremot i datalagret som stöd åt den historiska trendanalysen i måtten för användaranpassningen i analyserna för Oracle CRM On Demand. Dessa data behålls tills nästa fullständiga förnyelse utförs, även efter att data har rensats bort i Oracle CRM On Demand.

Användningsbevakningsmått

Användningsbevakningsmåtten samlas in per kalendervecka. Om du använder en kalender som inte är standard, till exempel 5-4-4, 4-4-5, eller en anpassad räkenskapskalender kan en räkenskapsmånad eller ett räkenskapskvartal eventuellt innehålla fler eller färre veckor jämfört med övriga räkenskapsmånader eller räkenskapskvartal. Därför kan måtten bli något större eller något mindre för en viss månad eller ett visst kvartal. Det här beteendet är väntat i de fall då företagets mått inte är helt justerade efter räkenskapskalenderns definitioner och måtten analyseras per månad och kvartal i räkenskapskalendern.

Dimensionen Analysobjekt

Du kan bara kombinera fälten från dimensionen Analysobjekt med fälten från dimensionen Användare och med måtten för analysobjekt. Du kan inte kombinera fälten från dimensionen Analysobjekt med fält från andra dimensioner än dimensionen Användare eller med andra mått än för analysobjekt.

Om du vill rapportera användarinformationen för användaren som skapade ett objekt lägger du till fälten från Analysobjekt och fälten från antingen dimensionen Användare eller dimensionen Skapad av under dimensionen Analysobjekt. Om du vill rapportera användarinformationen för användaren som senast ändrade ett objekt lägger du till fälten från Analysobjekt och från dimensionen Senast ändrad av under dimensionen Analysobjekt.

Veckouppdateringen av användningsbevakningsdata skriver över analysobjektets befintliga data. Du måste exportera data varje vecka om du vill jämföra data från vecka till vecka.

Användningsbevakningsdata samlas in för följande typer av analysobjekt: åtgärd, analys, villkor, filter, infopanel, infopanelssida och infopanelsfråga.

När du extraherar och granskar data för analysobjekt bör du ha följande i åtanke:

- Data samlas bara in för analysobjekten som finns under Delade mappar. Data samlas inte in för analysobjekt som lagras i personliga mappar.
- Data om borttagna objekt samlas inte in. Om ett objekt tas bort från katalogen under veckan innan data uppdateras, omfattar data inte någon information om det objektet.
- Om ett objekt ändras fler än en gång under veckan innan data uppdateras, är bara uppgifterna om den senaste ändringen tillgängliga.
- Om ett objekt skapas under veckan innan data uppdateras och senare tas bort under samma period, ingår detta objekt inte i data för denna period.
- Om ett objekt skapas under en viss vecka, och om det objektet sedan tas bort under påföljande vecka och ett nytt analysobjekt med samma namn skapas under samma vecka, visas ett objekt med det namnet som ett nytt objekt i data för två veckor i följd.

Mått för analysobjekt

Du kan bara kombinera måtten för analysobjektet med fälten från dimensionen Analysobjekt och från dimensionen Användare. Du kan inte kombinera måtten för analysobjektet med andra mått eller med fält från andra dimensioner än dimensionen Analysobjekt eller Användare.

Innehållsdimension

Innehållsdimensionen är gemensam för både måtten för Prestation för analys och måtten för Prestation för sidvy.

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för analys använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

```
Innehållskategori = V3-analyser
```

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för sidvy använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

```
Innehållskategori = Sidvy
```

När du analyserar måtten för Prestation för sidvy är de enda tillgängliga innehållsdimensionsfälten de följande: Innehållskategori och Innehåll. För Prestation för sidvy motsvaras namnvärdet för Innehåll av rubriken på fönstret. För Prestation för analys motsvaras namnvärdet för Innehåll av rapport- eller infopanelsnamnet.

Om du vill visa sökvägen för analysen och infopanelerna i analysen av användningsbevakningen ska du använda fältet Innehållsdetaljer i dimensionen Innehåll. Innehållsdetaljer visas bara för innehåll där Innehållskategori anges till V3-analyser.

Sökvägen för analyser och infopaneler har följande format:

- Sökväg för en användares personliga mapp:

  `/användare/`*`AnvändarensRadID`*

  där *AnvändarensRadID* är rad-ID:t för användaren som äger mappen. Exempel:

  `/användare/1QA4-HQOAD`

- Sökväg för delad mapp i hela företaget:

  `/shared/`*`Företagsnummer`*`_delad_mapp`

  Där *Företagsnummer* är numret på företagets instans av Oracle CRM On Demand. Exempel:

  `/shared/9999_delad_mapp`

- Sökväg för migrerad delad mapp för hela företaget:

  `/shared/Företag_`*`Företagsnummer`*`_delad_mapp`

  Där *Företagsnummer* är numret på företagets instans av Oracle CRM On Demand. Exempel:

  `/shared/Företag_9999_delad_mapp`

  Obs! I tidigare versioner än version 38 spårades inte anpassade infopaneler som lagrades i mappar under mappen Migrerad delad mapp för hela företaget.

- Sökvägen för en analys som är inbäddad i posttypen Hemsida i standardapplikationen har suffixet /_Emb. En del analyser som körs från de fördefinierade infopanelerna under mappen Fördefinierade analyser i katalogen har suffixet /_DB. Undermapparna som motsvarar suffixen /_Emb och /_DB, och analyserna i dessa undermappar, visas inte i katalogen.

  Nedan finns ett exempel på sökvägen för en analys som är inbäddad som standard i posttypen Hemsida i standardapplikationen:

  `/shared/Fördefinierade analyser/Kundanalyser/_Emb`

  Nedan finns ett exempel på sökvägen för en analys som körs från en fördefinierad infopanel:

`/shared/Fördefinierade analyser/Kundanalyser/_DB`

Från och med version 38 fylls fältet Innehållsdetaljer i så här:

- För anpassade infopaneler som lagras under antingen Mina mappar eller Delade mappar fylls fältet Innehållsdetaljer i med sökvägen till infopanelen så som den visas i katalogen.

  Om till exempel en infopanel lagras i en anpassad mapp med namnet Mina anpassade infopaneler direkt under Mina mappar för en användare med användar-ID 1QA4-HQOAD innehåller fältet Innehållsdetaljer följande:

  `/användare/1QA4-HQOAD/Mina anpassade infopaneler`

  Alla nivåer med anpassade mappar ingår i sökvägen.

  Om till exempel en infopanel lagras i en anpassad mapp med namnet Anpassade kontoinfopaneler direkt under Delad mapp för hela företaget för ett företag med instansnummer 9999 innehåller fältet Innehållsdetaljer följande:

  `/shared/9999_delad_mapp/Anpassade kontoinfopaneler`

  Obs! I tidigare versioner än version 38 spårades inte anpassade infopaneler som lagrades i mappar under Mina mappar. Användningen för anpassade infopaneler som lagrades under Delade mappar spårades, men fältet Innehållsdetaljer fylldes inte i.

- För analyser som körs från en infopanel fylls fältet Innehållsdetaljer i med sökvägen till infopanelen, inklusive namnet på infopanelen. Fältet Innehållsnamn fylls i med namnet på den inbäddade analysen.

  Obs! I tidigare versioner än version 38 fylldes fältet Innehållsdetaljer inte i för analyser som var inbäddade i en infopanel.

- För Min infopanel, det vill säga varje användares personliga infopanel, fylls fältet Innehållsdetaljer i med följande sökväg:

  `/användare/`*`AnvändarensRadID`*`/_portal`

  Exempel:

  `/användare/1QA4-HQOAD/_portal`

  Obs! I tidigare versioner än version 38 spårades inte Min infopanel.

- För infopaneler som lagras i den systemgenererade mappen Infopaneler under Delad mapp för hela företaget fylls fältet Innehållsdetaljer i med följande sökväg:

  `/shared/`*`Företagsnummer`*`_delad_mapp/_portal`

  Exempel:

  `/shared/9999_delad_mapp/_portal`

- För infopaneler som lagras i den systemgenererade mappen Infopaneler under Migrerad delad mapp för hela företaget fylls fältet Innehållsdetaljer i med följande sökväg:

  `/shared/Företag_`*`Företagsnummer`*`_delad_mapp/_portal`

  Exempel:

  `/shared/Företag_9999_delad_mapp/_portal`

Obs! Från och med version 38 har sökvägen till den systemgenererade mappen Infopaneler suffixet /_portal. I tidigare versioner av Oracle CRM On Demand var suffixet /Dashboards.

Analysprestationsmått

Det går inte att kombinera analysprestationsmåtten med några andra mått. Det går inte att kombinera sidvyprestationsmåtten med några andra mått. Dessa två prestationsrelaterade måttyper lagras med hjälp av

olika detaljnivåer som skiljer sig från varandra och från alla andra mått. Analysprestationsmåtten samlas in på innehålls-, användar- och veckonivå. Måtten samlas in varje gång som en användare kör en rapport, och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i sekunder.

Måtten för Prestation för sidvy fångas däremot på sid- och veckonivå. De här måtten samlas in när varje sida visas varje gång och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i millisekunder.

Med hjälp av analysprestationsmått går det att rapportera mått per enskild användare. Prestation för sidvy utförs dock endast på företagsnivå. De flesta sidvyer har en rubrik, men för sidvyer som saknar rubriker rapporteras måttet för användningsprestationen som *Övrigt*. Analysprestationsmåtten ingår i både delade och personliga infopaneler, men inte i dynamiska frågor. Genom innehållsnamnen för både sidvyer och Analys visas mått som baseras på företagets standardspråk och standardnamngivningen för objekt. De stöder inte användarspråk eller namnändring av objekt.

Begränsningar för Användares inloggningshistorik

I dimensionen Användares inloggningshistorik anges källan för användarinloggningen, till exempel Interaktiv, Webbtjänster, Mobil osv. Dimensionen har följande begränsningar:

- De enda mått som kan användas med Användares inloggningshistorik är följande mått för användaranpassning:
  - Antal totala inloggningar
  - Antal ej utförda inloggningar
- Endast data för den aktuella månaden uppdateras genom en inkrementell förnyelse.
- Historikdata för kolumnerna för inloggningstyp uppdateras inte genom en inkrementell förnyelse.

Obs! Värdena för inloggningstyp är bara tillgängliga för användarinloggningsposter som har laddats efter att den här funktionen blev tillgänglig. Poster med användares inloggningshistorik som har laddats i Oracle CRM On Demand utgåva 29 och tidigare har NULL-värden eftersom dessa data inte registrerades i dessa utgåvor.

Mått för användaranpassning per vecka och månad

Veckodata summeras inte i månadsdata. Månadsdata beräknas separat, baserat på antalet dagar i månaden.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontokontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och kontakter. Du kan använda det till att rapportera om alla kontakter som är associerade till ett konto, eller en kontakt som delas av flera konton. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon kontakt, eller till att rapportera om kontakter som inte är länkade till något konto.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt

Mått

- Mätetal för kontokontakt
  - Antal kontokontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontointäkter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I analysämnesområdet för kontointäkter kan du bevaka kontointäkter per produkt, kategori, distrikt och användare.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäktsmått:
  - Kontointäkt, anpassade mått
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått:
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Mer information om kontointäktsfunktionerna finns i Ämnesområde för realtidsrapportering av prognoser (på sidan 942). I ämnesområdet för prognoser kan du kombinera prognos-, kvot- och kontointäkter till en enstaka efterfrågad rapport. Du kan endast kombinera kvotmappens dimensioner och mått med dimensionerna och måtten för mappen Ägd av användare.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontoteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och användare. Eftersom det går att associera ett konto med olika teammedlemmar i Oracle CRM On Demand kan du använda ämnesområdet till att skapa en lista med alla teammedlemmar som är associerade till ett konto, eller alla konton där en användare läggs till som teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till något konto.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontoteam
- Datum
- Teammedlem

Mått

- Kontoteam
  - Kontoteam, optimerade anpassade mått
  - Antal medlemmar i kontoteamet

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I mappen Kontoteam, optimerade anpassade fält för dimensionen Kontoteam är de första fem anpassade fälten (dvs. de första fem fälten som skapades) för var och en av följande fälttyper tillgängliga:

- Kryssruta
- Datum
- Datum/tid
- Procent
- Telefon
- Urvalslista
- Text (lång)
- Text (kort)

I mappen Kontoteam, optimerade anpassade mått är de första fem anpassade fälten (dvs. de första fem fälten som skapades) för var och en av följande fälttyper tillgängliga som mått:

- Valuta
- Heltal
- Nummer

Datasynlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som definierats i din profil eller i företagsprofilen. Det betyder att du alltid kan rapportera om alla konton, vare sig du är ägaren eller en teammedlem.

Ämnesområde för realtidsrapportering av konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet sammanfattas måtten för företagets konton. Kontoposttypen är den posttyp som du vill analysera. Du kan använda det här ämnesområdet för att få svar på grundläggande frågor om kontots resultat: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? I det här ämnesområdet kan du gruppera och summera måtten efter konto-, kontodistrikts- och datumdimensioner, oavsett nivå. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

Relationstyp

Sammanfattning

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden

- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. Med hjälp av ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt
  - Gensnittlig potentiell intäkt
  - Intäkt
  - Produktintäkt (000)
  - Bokförd produktintäkt
  - Bokförd produktintäkt (000)
  - Antal konton
  - Antal konton med affärsmöjligheter
  - Antal aktiviteter
  - Antal kontakter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Antal serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Konton kan länkas till ett konto som konkurrenter. Konton som är länkade till ett konto som konkurrenter visas i sektionen med relaterad information för Kontokonkurrenter på sidan Kontodetalj. Relationen mellan två konton

som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade kontona.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan kontot och konkurrenten väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för kontot väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Konto. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en konkurrent väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Kontokonkurrent.

Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt

- Intäkt (000)
- Genomsnittlig intäkt
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Potentiell intäkt
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Konton kan länkas till ett konto som partner. Konton som är länkade till ett konto som partner visas i sektionen med relaterad information för Kontopartners på sidan Kontodetalj. Relationen mellan två konton som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade kontona.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan kontot och partnern väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för kontot väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Konto. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en partner väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Kontopartner.

Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och relaterade konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Skapad den
- Ägd av användare
- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Intäkt
  - Intäkt (000)
  - Genomsnittlig intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Gensnittlig bokförd intäkt
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
  - Potentiell intäkt

- Gensnittlig potentiell intäkt
- Intäkt
- Produktintäkt (000)
- Bokförd produktintäkt
- Bokförd produktintäkt (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Konton kan länkas till varandra. Konton som är länkade till ett konto, och som inte är länkade som konkurrenter eller partner, visas i sektionen med relaterad information för Kontorelationer på sidan Kontodetalj. Relationen mellan två konton som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade kontona.

Obs! Om du vill länka konton till varandra måste din användarroll ha behörigheten Åtkomst till utökad relation för konto och behörigheten Hantera åtkomst till utökad relation mellan kontakt och konto, och din administratör måste lägga till sektionen med relaterad information för Kontorelationer i sidlayouten för Kontodetalj som tilldelats din roll.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan konton väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för kontot väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Konto. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för ett länkat konto väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Relaterat konto.

Ämnesområde för realtidsrapportering av aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta detaljnivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den största uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller flera fakta om ämnet, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende
- Kvot

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått
  - Antal aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av avancerade anpassade objekt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera avancerade anpassade objekt.

Området Avancerade anpassade objekt är ett specialiserat ämnesområde som du kan använda för att skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan anpassade objekt 4 till 40 och fördefinierade objekt, inklusive anpassade objekt 1, 2 och 3. Eftersom området Avancerade anpassade objekt förenar

rapporteringen av alla objekt i ett enda ämnesområde, måste du inkludera en måttbestämning för rapporten för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten i rapporten. När två eller dimensioner finns i en rapport, måste Oracle CRM On Demand Analytics innehålla ett mått för att dimensioner ska kunna relateras. Om rapporten inte innehåller något mått väljs ett slumpmässigt för Oracle CRM On Demand Analytics. Rapportering av många-till-många-relationer finns inte i det här ämnesområdet eftersom det inte finns direkt stöd från Oracle CRM On Demand för anpassade objekt 4 till 40.

Många-till-många-relationen implementeras för anpassade objekt 1, 2 och 3 och konto, kontakt, serviceärende och affärsmöjlighet i analyser. Därför är det endast möjligt att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och dessa objekt. Det går inte att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och aktiviteter, tillgångar, kundämnen och produkter.

Relationstyp

Förenat

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Tilldelning
- Kampanj
- Krav
- Kontakt
- Försäkringsskydd
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Anpassat objekt 04
- Anpassat objekt 05
- Anpassat objekt 06
- Anpassat objekt 07
- Anpassat objekt 08
- Anpassat objekt 09
- Anpassat objekt 10
- Anpassat objekt 11
- Anpassat objekt 12
- Anpassat objekt 13
- Anpassat objekt 14
- Anpassat objekt 15
- Anpassat objekt 16
- Anpassat objekt 17
- Anpassat objekt 18
- Anpassat objekt 19
- Anpassat objekt 20
- Anpassat objekt 21
- Anpassat objekt 22
- Anpassat objekt 23
- Anpassat objekt 24

- Anpassat objekt 25
- Anpassat objekt 26
- Anpassat objekt 27
- Anpassat objekt 28
- Anpassat objekt 29
- Anpassat objekt 30
- Anpassat objekt 31
- Anpassat objekt 32
- Anpassat objekt 33
- Anpassat objekt 34
- Anpassat objekt 35
- Anpassat objekt 36
- Anpassat objekt 37
- Anpassat objekt 38
- Anpassat objekt 39
- Anpassat objekt 40
- Skada
- Finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Innehav på finansiellt konto
- Ekonomiplan
- Finansiell produkt
- Finansiell transaktion
- Hushåll
- Försäkringsegendom
- Lagerperiod
- Inblandad part
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Portfölj
- Produkt
- Provinventering
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Lösning
- Transaktionsobjekt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Anpassade kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått

- Antal konton med aktiviteter
- Antal aktiviteter
- Antal avslutade aktiviteter
- Antal öppna aktiviteter

- Tilldelningsmått
  - Antal tilldelningar
  - Genomsnittlig maximal tilldelningskvantitet
  - Genomsnittlig maximal samtalskvantitet
  - Ordna per, genomsnitt
  - Summa maximal tilldelningskvantitet
  - Summa maximal samtalskvantitet
  - Summa ordna per
- Kampanjmått
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal kontakter för kampanj
  - Antal kundämnen för kampanj
  - Antal affärsmöjligheter för kampanj
  - Antal vinster för kampanj
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
  - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
  - Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
  - Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
  - Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
  - Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Bokförd intäkt för kampanj
  - Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
  - Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
  - Avkastning på investerat kapital
- Mått för skadeståndskrav
  - Anpassade mått för skadeståndskrav
  - Antal skadeståndskrav
  - Skuldbelopp, genomsnitt
  - Förlustbelopp, genomsnitt

  - Antal skadade medarbetare, genomsnitt
  - Antal skadade personer, genomsnitt
  - Summa skuldbelopp
  - Summa förlustbelopp
  - Summa antal skadade medarbetare
  - Summa antal skadade personer
- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
  - Antal kontakter
- Försäkringsskyddsmått
  - Anpassade försäkringsskyddsmått
  - Antal försäkringsskydd
  - Avdragsgillt, genomsnitt
  - Individuell gräns, genomsnitt
  - Försäkrat belopp, genomsnitt
  - Total gräns, genomsnitt
  - Summa avdragsgillt
  - Summa individuell gräns
  - Summa försäkrat belopp
  - Summa total gräns
- Mått för anpassat objekt 1–40
  - Anpassade mått för anpassade objekt 1–40
  - Optimerade anpassade mått för anpassat objekt 1-40
  - Antal anpassade objekt 1–40
- Skademått
  - Anpassade skademått
    - Antal skador
    - Uppskatta belopp, genomsnitt
    - Antal egendomar, genomsnitt
    - Summa uppskatta belopp
    - Summa antal egendomar
- Mått för finansiellt konto
  - Anpassade mått för finansiellt konto
  - Antal finansiella konton
  - Genomsnittligt saldo
  - Summa saldo
- Mått för innehavare av finansiella konton
  - Anpassade mått för innehavare av finansiella konton
  - Antal innehavare av finansiella konton
- Mått för innehav av finansiella konton
  - Anpassade mått för innehavare av finansiella konton
  - Antal finansiella kontoinnehav
  - Genomsnittligt resultat
  - Genomsn. inköpspris

- Genomsnittlig kvantitet
- Genomsnittligt värde
- Summa resultat
- Summa inköpspris
- Summa kvantitet
- Summa värde

- Mått för finansiell plan
  - Anpassade mått för finansiell plan
  - Antal finansiella planer
- Mått för finansiella produkter
  - Anpassade mått för finansiella produkter
  - Antal finansiella produkter
  - Genomsnittligt aktuellt pris
  - Summa aktuellt pris
- Mått för finansiella transaktioner
  - Anpassade mått för finansiella transaktioner
  - Antal finansiella transaktioner
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Genomsnittligt transaktionspris
  - Genomsnittligt värde
  - Summa kvantitet
  - Summa transaktionspris
  - Summa värde
- Hushållsmått
  - Anpassade hushållsmått
  - Kontaktens totala tillgångar
    - Totala tillgångar, genomsnitt
    - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
    - Totala tillgångar
    - Totala tillgångar (000)
  - Kontaktens totala utgifter
    - Totala utgifter, genomsnitt
    - Totala utgifter, genomsnitt (000)
    - Totala utgifter
    - Totala utgifter (000)
  - Kontaktens totala inkomst
    - Total inkomst, genomsnitt
    - Total inkomst, genomsnitt (000)
    - Total inkomst
    - Total inkomst (000)
  - Kontaktens totala skulder

  - Totala skulder, genomsnitt
  - Totala skulder, genomsnitt (000)
  - Totala skulder
  - Totala skulder (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde (000)
- Hushållets totala tillgångar
  - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
  - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala tillgångar
  - Hushållets totala tillgångar (000)
- Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
  - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala utgifter
  - Hushållets totala utgifter (000)
- Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
  - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala inkomst
  - Hushållets totala inkomst (000)
- Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt
  - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala skulder
  - Hushållets totala skulder (000)
- Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala substansvärde
  - Hushållets totala substansvärde (000)
- Antal kundämneskontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson

  - Antal kontakter
  - Antal hushåll
  - Antal vidarebefordrade kontakter
  - Antal vidarebefordrade kundämnen
  - Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Mått för försäkringsegendom
  - Anpassade mått för försäkringsegendom
  - Antal försäkringsegendomar
  - Genomsnittligt belopp
  - Genomsnittlig sekvens
  - Summa belopp
  - Summa sekvens
- Lagerperiodsmått
  - Anpassade lagerperiodsmått
  - Antal lagerperioder
- Mått för inblandade parter
  - Anpassade mått för inblandade parter
  - Antal inblandade parter
- Mått för kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal vinster
  - Bokförd intäkt för kundämne
  - Förväntad intäkt för kundämne
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Bokförd intäkt
  - Bokförd intäkt (000)
  - Förväntad intäkt
  - Förväntad intäkt (000)
  - Intäkt
  - Intäkt (000)

- Partnermått
  - Anpassade partnermått
  - Antal partner
- Försäkringsmått
  - Anpassade försäkringsmått
  - Antal försäkringar
  - Nominellt belopp, genomsnitt
  - Modal premie, genomsnitt
  - Total premie, genomsnitt
  - Summa nominellt belopp
  - Summa modal premie
  - Summa total premie
- Mått för försäkringsinnehavare
  - Anpassade mått för försäkringsinnehavare
  - Antal försäkringsinnehavare
  - Procentandel innehavare, genomsnitt
  - Summa procentandel innehavare
- Portföljmått
  - Anpassade portföljmått
  - Antal portföljer
  - Kreditgräns, genomsnitt
  - Nominellt värde, genomsnitt
  - Lånebelopp, genomsnitt
  - Premie, genomsnitt
  - Genomsnittlig intäkt
  - Genomsnittligt totalt tillgångsvärde
  - Kreditgräns
  - Nominellt värde
  - Lånebelopp
  - Premie
  - Intäkt
  - Totalt tillgångsvärde
- Provinventeringsmått
  - Anpassade provinventeringsmått
  - Antal provinventeringar
  - Senaste inventering, genomsnitt
  - Ingående saldo, genomsnitt
  - Inventering, genomsnitt
  - Systeminventering, genomsnitt
  - Summa senaste inventering
  - Summa ingående saldo
  - Summa inventering
  - Summa systeminventering
- Provtransaktionsmått
  - Anpassade provtransaktionsmått
  - Antal provtransaktioner

  - Mottagna paket, genomsnitt
  - Skickade paket, genomsnitt
  - Summa mottagna paket
  - Summa skickade paket
- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal serviceärenden
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Lösningsmått
  - Anpassade lösningsmått
  - Antal godkända lösningar
  - Antal inaktuella lösningar
  - Antal publicerade lösningar
  - Antal lösningar
- Transaktionsobjektsmått
  - Anpassade transaktionsobjektsmått
  - Antal transaktionsobjekt
  - Genomsnittligt radnummer
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Levererad kvantitet, genomsnitt
  - Summa radnummer
  - Summa kvantitet
  - Summa levererad kvantitet

Användningsanteckningar

Dimensionen Portfölj innehåller vanligtvis icke ekonomiska tillgångar, t.ex. fordon, om inte administratören specifikt har exkluderat sådana icke ekonomiska tillgångar i portföljlistor via alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton på sidan Företagsprofil.

Det kan finnas flera orsaker till att rapporter utan resultat genereras. En orsak är att ett mått saknas i rapporten. Din rapport måste innehålla minst ett mått.

Du kan också få en rapport utan resultat om du använder två anpassade objekt som inte är direkt kopplade till varandra. Om ett kontoobjekt exempelvis är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport för den kombinerade associeringen mellan kontot, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 såvida inte en direkt associering mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Om vi går vidare med detta exempel: Om ett kontoobjekt är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 4 är direkt associerat till anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och associeringen mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport om den kombinerade associeringen mellan konto, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, såvida inte en direkt associering mellan kontot och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Dimensionerna Konto, Aktivitet, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Portfölj ger inga resultat när den används med anpassade objekt 16-20. Däremot ger den resultat när den används med anpassade objekt 1-15 och 21-40.

Gemensam ägardimension

De flesta posttypsdimensionerna i det här ämnesområdet har en mapp av typen Ägd av, användare. Ägaren är dock en enskild gemensam dimension som delas av alla dessa posttyper. Det betyder att om du väljer kolumner från mappen Ägd av, användare under en posttypsmapp och väljer ett mått för en annan posttyp visar analysen alla ägare av poster för den posttyp som du valde måttet från. Om du till exempel väljer kolumnen Alias från mappen Ägd av, användare under mappen Serviceärende och väljer måttet Antal serviceärenden visar analysen alla ägare av serviceärendeposter. Men eftersom ägare är en enskild dimension visas samma resultat om du väljer kolumnen Alias från mappen Ägd av, användare under mappen Kontakt och måttet Antal serviceärenden.

Om du väljer kolumner från mappen Ägd av, användare under en posttypsmapp och väljer mått från två eller fler posttyper visar analysen alla ägare av poster för alla posttyper som du valde måtten från. Om du till exempel väljer kolumnen Alias från mappen Ägd av, användare under mappen Serviceärende och väljer måtten Antal serviceärenden och Antal aktiviteter visar analysen alla ägare av serviceärendeposter och aktivitetsposter. I det här exemplet visas värdet 0 (noll) för måttet Antal serviceärenden om en ägare äger aktiviteter men inte äger serviceärenden, och värdet 0 (noll) visas för måttet Antal aktiviteter om en ägare äger serviceärenden men inte äger aktiviteter.

Gemensamma datumdimensioner

Många av dimensionerna för posttyp i det här ämnesområdet har en datummapp, t.ex. Datum eller Skapad den. Vissa posttyper delar dock en gemensam datumdimension. Om du väljer kolumner från datummappen under en posttyp som delar datumdimension med andra posttyper och om du väljer ett mått för en av de andra posttyperna som delar samma datumdimension visar analysen alla datum för poster som hör till den posttyp som du valde måttet från. Exempelvis delar posttyperna Konto och Kontakt datumdimension. Så om du väljer kolumnen Datum från mappen Skapad den under mappen Konto och väljer måttet Antal konton visar analysen alla datum då kontoposter skapades. Men eftersom posttyperna Konto och Kontakt delar datumdimension visas samma resultat om du väljer kolumnen Datum från mappen Skapad den under mappen Kontakt och måttet Antal konton.

Om du väljer kolumner från datummappen under en posttyp som delar datumdimension med andra posttyper och om du väljer mått från två eller fler av posttyperna som delar samma datumdimension visar analysen alla datum för poster som hör till de posttyper som du valde måtten från. Om du till exempel väljer kolumnen Datum från mappen Skapad den under mappen Konto och om du väljer måtten Antal konton och Antal kontakter visar analysen alla datum då kontoposter och kontaktposter skapades. I det här exemplet visas värdet 0 (noll) för måttet Antal kontakter för datum då kontoposter skapades, men då inga kontaktposter skapades; och värdet 0 (noll) visas för måttet Antal konton för datum då kontaktposter skapades, men då inga kontoposter skapades.

Följande tabeller innehåller de posttyper som delar en gemensam datumdimension samt namnet på datumdimensionen så som det visas för respektive posttyp. Varje tabell innehåller information om en gemensam datumdimension.

Posttypsdimension	Datumdimension
Konto	Skapad den
Kampanj	Datum
Kontakt	Skapad den
Kundämne	Datum

Posttypsdimension	Datumdimension
Affärsmöjlighet	Stängningsdatum
Portfölj	Datum
Posttypsdimension	**Datumdimension**
Aktivitet	Skapandedatum
Tilldelning	Skapandedatum
Krav	Skapandedatum
Försäkringsskydd	Skapandedatum
Anpassade objekt 01 till 40	Skapandedatum
Skada	Skapandedatum
Finansiellt konto	Skapandedatum
Innehavare av finansiellt konto	Skapandedatum
Innehav på finansiellt konto	Skapandedatum
Ekonomiplan	Skapandedatum
Finansiell produkt	Skapandedatum
Finansiell transaktion	Skapandedatum
Försäkringsegendom	Skapandedatum
Lagerperiod	Skapandedatum
Inblandad part	Skapandedatum
Affärsmöjlighet	Öppnad den
Försäkring	Skapandedatum
Försäkringsinnehavare	Skapandedatum
Serviceärende	Öppnad den
Provinventering	Skapandedatum

Posttypsdimension	Datumdimension
Provtransaktion	Skapandedatum
Transaktionsobjekt	Skapandedatum

Anpassade fält för associerat objekt

Ett associerat objekts anpassade fält kan inte användas i rapporter i rapportämnesområdet Avancerade anpassade objekt. Om du skapar ett fält för ett anpassat objekt, t.ex. ett annat anpassat objekts relaterade fält blir det nya fältet tillgängligt under huvudobjektmappen i rapportämnesområdet Avancerade anpassade objekt. Det nya fältet är även fortsatt tillgängligt i det relaterade objektets mapp.

Ämnesområde för avancerade anpassade objekt, samt finansiella objekt och försäkringsobjekt

I ämnesområdet för avancerade anpassade objekt kan du rapportera om samtliga attribut och mått för de objekt som finns i ämnesområdet. Här kan du också rapportera om kopplingar mellan objekten. Ämnesområdet stöder dock bara en koppling per objektpar. Exempel:

- Objektet Finansiellt konto kan vara ett underordnat objekt till ett konto, en bransch och ett finansinstitut. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.
- Objektet Finansiellt konto kan vara ett underordnat objekt till en kontakt och en rådgivare. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontakten och objektet.
- Objektet Policy kan vara ett underordnat objekt till ett konto, en byrå och ett transportföretag. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.
- Objektet Policy kan vara ett underordnat objekt till en kontakt, en agent och en försäkringsgivare hos ett transportföretag. Det går dock bara att rapportera kopplingen mellan kontot och objektet.

Kopplingen mellan de finansiella objekten och de anpassade objekten 1–40, liksom kopplingen mellan försäkringsobjekten och de anpassade objekten 1–40, är inte tillgänglig för rapportering via ämnesområdet för avancerade anpassade objekt.

Fältformat

Valuta-, datum- och heltalsfälten är förformaterade hos de finansiella dimensionerna, försäkringsdimensionerna och varuprovdimensionerna. Övriga fälttyper, som tal och procenttal, är inte förformaterade hos dessa dimensioner. Du kan tillämpa anpassade format på dessa fält. Den här formateringsmetoden påverkar följande dimensioner och mått:

- Tilldelning
- Tilldelningsmått
- Krav
- Mått för skadeståndskrav
- Försäkringsskydd
- Försäkringsskyddsmått
- Skada
- Skademått
- Finansiellt konto
- Mått för finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Mått för innehavare av finansiella konton
- Innehav på finansiellt konto
- Mått för innehav av finansiella konton
- Ekonomiplan

- Mått för finansiell plan
- Finansiell produkt
- Mått för finansiella produkter
- Finansiell transaktion
- Mått för finansiella transaktioner
- Försäkringsegendom
- Mått för försäkringsegendom
- Inblandad part
- Mått för inblandade parter
- Lagerperiod
- Lagerperiodsmått
- Försäkring
- Försäkringsmått
- Försäkringsinnehavare
- Mått för försäkringsinnehavare
- Provinventering
- Provinventeringsmått
- Provtransaktion
- Provtransaktionsmått
- Transaktionsobjekt
- Transaktionsobjektsmått

Ämnesområde för realtidsrapportering av bedömningar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Det här ämnesområdet tillhandahåller realtidsanalyser av hur bedömningar används, liksom av resultatet av bedömningarna. Du kan se allt som har att göra med slutförande av bedömningar, poängsättning och interaktion med övriga relaterade dimensioner, som aktiviteter, kontakter och konton.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bedömning
- Affärsplan
- Kontakt
- Senast ändrad den
- Startade den
- Kundämne
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Bedömningsmått
  - Svar
    - Antal kriteriesvar
    - Svar ifyllt
    - Svar inte ifyllt
  - Kriterier
    - Antal skriptkriterier
    - Antal skriptkriterier, genomsnitt
    - Kriteriepoäng, genomsnitt
    - Kriteriepoäng
    - Högsta kriteriepoäng
    - Lägsta kriteriepoäng
  - Skript
    - Antal gånger skriptet använts
    - Slutförd procentandel (%)
    - Faktisk skriptpoäng
    - Faktisk skriptpoäng, genomsnitt
    - Tröskelvärde för skriptpoäng, genomsnitt
    - Högsta faktiska skriptpoäng
    - Lägsta faktiska skriptpoäng
    - Tröskelvärde för skriptpoäng
  - Utvärderings-id

Användningsanteckningar

Du kan bara använda bedömningsmåtten tillsammans med bedömningsdimensionen. Om några bedömningsmått har tagits bort syns det inte i de tidigare slutförda bedömningarna, och resultatet kan därför verka felaktigt. Du måste inkludera minst ett mått för rapporter när du använder det här ämnesområdet. Om du inte vill att måttet ska visas kan du dölja det.

Inom dimensionen Bedömningar finns mappar för Svar och Kriterier. Fälten i dessa mappar har inga skärningspunkter med måtten och producerar därför inga värden.

Dimensionerna Aktivitet och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

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.

Ämnesområde för realtidsrapportering av böcker

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Obs! Åtkomsten till ämnesområdet är begränsad till användare som har behörigheten Hantera böcker i sina roller.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera böcker i realtid.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Bok
- Användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Bok, användarmått
  - Antal böcker för användare
  - Antal användare för bok

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsplanering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du se konton, kontakter, affärsmöjligheter och produkter i samband med affärsplaner, målsättningar, plantyper, perioder, intäktsmål och måttenheter. Du kan även granska faktisk prestation i jämförelse med mål och målsättningar som fastställts i affärsplaner. Resultaten kan kombineras med frågor från andra ämnesområden om du vill jämföra resultaten med riktmålen.

Relationstyp

En-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bok
- Affärsplan
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Period
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
- Aktivitetsmått
- Affärsplansmått
- Kontaktmått
- Mått för anpassat objekt 1
- Mått för anpassat objekt 2
- Mått för anpassat objekt 3
- Mått för kundämnen
- Målsättningsmått

- Affärsmöjlighetsmått
- Partnermått
- Periodmått
- Plankontomått
- Plankontaktmått
- Mått för affärsmöjlighetsplaner
- Serviceärendemått

Användningsanteckningar

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men du måste vara försiktig så att du inte blandar dimensioner okritiskt. Inte alla kombinationer av dimensioner ger användbara resultat. I följande lista visas den dimension som är det drivande objektet i fetstil och vilka dimensioner som kan kombineras med det för att få giltiga resultat.

- **Konto:** Målsättning, Plankonto
- **Aktivitet:** Affärsplan, Målsättning
- **Affärsplan:** Aktivitet, Målsättning, Partner, Period, Plankonto, Plankontakt, Plan, affärsmöjlighet, Produkt
- **Kontakt:** Målsättning, Plankontakt
- **Kundämne:** Målsättning
- **Målsättning:** Konto, Aktivitet, Affärsplan, Kontakt, Kundämne, Period, Produkt, Serviceärende
- **Affärsmöjlighet:** Målsättning, Plan, affärsmöjlighet
- **Partner:** Affärsplan
- **Period:** Affärsplan, Målsättning
- **Plankonto:** Konto, Affärsplan
- **Plankontakt:** Affärsplan, Kontakt
- **Affärsmöjlighet, plan:** Affärsplan, Affärsmöjlighet
- **Produkt:** Affärsplan, Plankontakt
- **Serviceärende:** Målsättning

Obs! När du blandar dimensioner i en rapport måste du vara noga med att inkludera mått från dimensionerna, så att korrekta kopplingar kan göras i Oracle CRM On Demand. Om den drivande dimensionen exempelvis är Målsättning och du vill använda vissa kontaktfält måste du även inkludera ett målmått i frågan. Du kan välja att inte skriva ut måttet, men det måste finnas i frågan.

Bokdimensionen gör att du kan analysera mått och relaterade attribut för konton och kontakter på alla nivåer i bokhierarkin.

Dimensionerna Aktivitet och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kampanjer

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimensioner. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kampanjmått
  - Antal kampanjer
  - Antal planerade kampanjer
  - Antal aktiva kampanjer
  - Antal slutförda kampanjer
  - Antal konton för kampanj
  - Antal kontakter för kampanj
  - Antal kundämnen för kampanj
  - Antal affärsmöjligheter för kampanj
  - Antal vinster för kampanj
  - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
  - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
  - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
  - Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
  - Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
  - Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
  - Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
  - Bokförd intäkt för kampanj
  - Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
  - Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
  - Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
  - Avkastning på investerat kapital

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontaktrelationer

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I ämnesområdet för rapportering om kontaktrelationer kan du analysera kontaktrelationer. Du kan analysera kontaktrelationer per konto, kontakt och relaterad kontakt.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Ägd av användare
- Relaterad kontakt

Mått

- Kontaktmått
  - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområdet Kontaktrelationer kan användas för att rapportera om många-till-många-relationerna mellan olika kontakter. Du kan inte använda det för att rapportera om många-till-många relationer mellan konton och kontakter. Använd Ämnesområdet för historikanalyser av kontokontakter (finns Ämnesområde för historikanalyser av kontokontakter på sidan 838) för många-till-många-relationer mellan konton och kontakter.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontaktteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och teammedlemmar. Du kan använda det till att lista alla teammedlemmar som är associerade till en kontakt, och alla kontakter där en användare läggs till som en teammedlem. Du kan också använda den för att rapportera om det primära konto som har associerats med kontakten. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om kontakter som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till någon kontakt.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Kontaktteam
- Datum
- Teammedlem

Mått

- Kontaktteam
  - Kontaktteam, optimerade anpassade mått
  - Antal kontaktteammedlemmar

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I mappen Kontaktteam, optimerade anpassade fält för dimensionen Kontaktteam är de första fem anpassade fälten (dvs. de första fem fälten som skapades) för var och en av följande fälttyper tillgängliga:

- Kryssruta
- Datum
- Datum/tid
- Procent
- Telefon
- Urvalslista
- Text (lång)
- Text (kort)

I mappen Kontaktteam, optimerade anpassade mått är de första fem anpassade fälten (dvs. de första fem fälten som skapades) för var och en av följande fälttyper tillgängliga som mått:

- Valuta
- Heltal
- Nummer

Datasynlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som definierats i din profil eller i företagsprofilen. Det betyder att du alltid kan rapportera om alla kontakter, vare sig du är ägaren eller en teammedlem.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på frågor som: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt?

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Skapad den
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och konton

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och konton
- Anpassat objekt 2 och konton
- Anpassat objekt 3 och konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för konton kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med konton. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de konton som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt
- Skapad den
- Ägd av användare
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontomått

- Anpassade kontomått
  - Indexerad valuta
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Indexerat antal
  - Genomsnittligt indexerat antal
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Genomsnittlig intäkt
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och kontakter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och kontakter
- Anpassat objekt 2 och kontakter
- Anpassat objekt 3 och kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för kontakter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med kontakter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de kontakter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt
- Skapad den
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och affärsmöjligheter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för affärsmöjligheter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med affärsmöjligheter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de affärsmöjligheter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Anpassat objekt
- Konto
- Kampanj
- Stängningsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och serviceärenden

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och serviceärenden
- Anpassat objekt 2 och serviceärenden
- Anpassat objekt 3 och serviceärenden

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan serviceärenden och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för serviceärenden kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med serviceärenden. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de serviceärenden som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Anpassat objekt
- Stängt den
- Öppnad den
- Ägd av användare
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Serviceärendemått
  - Anpassade serviceärendemått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal serviceärenden
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I de här ämnesområdena kan du rapportera om mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per dimensionerna konto, aktivitet, kampanj, kontakt, kundämne, affärsmöjlighet, serviceärende, partner, datum och Anpassade objekt 1, 2, och 3. Du kan använda dem till att analysera mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per olika relaterade objekt. Rapporteringen om Anpassade objekt 1, 2, och 3 finns för närvarande bara i realtid. Använd bara de här ämnesområdena när du analyserar Anpassade objekt 1, 2, och 3.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Skapandedatum
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Partner (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Mått för anpassat objekt
  - Anpassade mått för anpassade objekt
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Antal anpassade objekt

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet, Kontakt och Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

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.

Ämnesområde för realtidsrapportering av prognoser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet gör att du kan rapportera information som har genererats i prognosmodulen i Oracle CRM On Demand. Det gör också att du kan jämföra prognossammanfattningen med de senaste realtidsdata för affärsmöjligheter per dimensioner för konto, distrikt, användare, affärsmöjlighet, produkt, datum och användarkvot. Du kan skapa en resultatrapport för ett säljteam, visa pipelinetäckning, kvotresultat och prognosnoggrannhet. Säljchefer kan också övervaka enskilda teammedlemmars resultat med hjälp av användarhierarkin.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt (se Anteckning 1)
- Kontodistrikt
- Bok
- Stängningsdatum (se Kommentar 2)
- Kontakt
- Prognos
- Prognosdatum (se Kommentar 3)
- Affärsmöjlighet (se Kommentar 4)
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt (se Anteckning 4)
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Anteckning 1: Du kan inte kombinera dimensionen Kontointäkt med dimensionerna Affärsmöjlighet eller Affärsmöjlighetsprodukt.

Anteckning 2: För kvoter är stängningsdatumet den första dagen i månaden i kvotperioden. För prognoser är stängningsdatumet samma stängningsdatum som affärsmöjligheterna har i prognosögonblicksbilden. För affärsmöjligheter är stängningsdatumet affärsmöjlighetens stängningsdatum.

Kommentar 3: Prognosdatumet är datumet när prognosen körs. En affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser.

Anteckning 4: Affärsmöjlighet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt kan endast associeras med måtten Affärsmöjlighet och Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäktsmått
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Prognosmått
  - Mina kontointäkter
    - Min kontointäkt
  - Mina kontaktintäkter
    - Min kontaktintäkt
  - Mina affärsmöjligheter
    - Min affärsmöjlighetsintäkt
  - Mina produktintäkter
    - Min produktintäkt
  - Mina produkter
    - Bokförd kvantitet
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
    - Prognosticerad kvantitet
    - Pipelinekvantitet
  - Teamöversikt
    - Prognos
    - Bokförd intäkt
    - Pipeline
    - Bästa utfall
  - Team, produktöversikt
    - Bokförd kvantitet
    - Prognosticerad kvantitet
    - Pipelinekvantitet
    - Bokförd intäkt
    - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Pipeline
  - Prognos

  - Förväntad intäkt
  - Bästa utfall
- Kvotmått
  - Kvotvärde
- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter

Användningsanteckningar

Följande begränsningar gäller:

- **Flera fakta.** Eftersom ämnesområdet Prognoser är ett ämnesområde som innehåller flera fakta måste du kontrollera att det endast finns ett mått i rapporten.
- **Bokdimension.** Gruppdimensionen och grupphierarkin gör att du kan gruppera dataposter. Informationen som du kan se styrs dock fortfarande av ditt synlighetsläge i Analytics. Det fungerar bara med konton, kontointäkter, affärsmöjligheter och affärsmöjlighetsprodukter.
- **Hierarkier.** Alla hierarkier begränsas till åtta nivåer.
- **Intäktsdelning.** När intäktsdelningsfunktionen har konfigurerats (se Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125)) speglar prognossammanfattningen delningen, men inte realtidsmåtten för affärsmöjligheten.
- **Kvotmått.** Det går bara att jämföra kvotmått med andra mått på månadsnivån och användarnivån.
- **Anpassade fält för prognosöversikt.** Fälten går inte att använda vid rapportering. Prognosöversikten som skapas i Oracle CRM On Demand innehåller summerade belopp. Därför är prognosmåtten i rapporten bara begripliga när du visar data per användare. Om du visar måtten utan användare kan värdena se felaktiga ut.
- **Affärsmöjlighet och flera prognoser.** {2}Samma affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser. Därför måste prognosmåtten visas för ett specifikt datum med hjälp av filter. Om du inte gör detta kan prognosmåtten se felaktiga ut.
- **Mått för prognoser och användarkvoter.** Data för intäkterna är samma som prognosöversiktsdata och det gör att alla affärsmöjligheter ser ut att vara på månadens första dag. Användarkvoten är också inställd på en

månadsperiod och visas på månadens första dag. Av detta skäl är rapporter som innehåller mått för prognoser och användarkvoter bara begripliga om data samlas för månaden eller på en högre nivå.

- **Användarkvotsmått.** Synligheten för användarkvotsmått styrs av chefssynligheten oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.
- **Användarens percentilrankning.** Du kan inte bygga upp en användares percentilrankning utan att ha tillgång till alla underliggande data.
- **Kalendermånad och flera prognoser.** Varje kalendermånad kan ha flera prognoser. Därför måste en rapport som visar de totala prognosmåtten gälla ett specifikt prognosdatum.
- **Kvot och intäkt.** Om rapporten som innehåller användarkvoten och den verkliga affärsmöjlighetsintäkten inte visar det förväntade resultatet kan det bero på att det inte finns några poster som har affärsmöjligheternas stängningsdatum i samma period som kvotposterna.
- **Månadsprognos.** Månadssumman för prognosen har redan summerats. Det betyder att en summa för alla användare ger ett felaktigt resultat. Om du vill ta fram summan på detta sätt måste du använda intäktsmåtten i mappen Mina intäkter.
- **Analyschefssynlighet.** Använd chefssynligheten i Analytics om prognosen bara innehåller personer som rapporterar till dig.
- **Analysteamsynlighet.** Använd teamsynligheten i Analytics om personerna i prognosen ingår i ditt team. Om personerna i prognosen varken ingår i teamet eller rapporterar till dig matchar inte affärsmöjlighetsvyn och affärsmöjlighetsproduktvyn prognosöversikten.
- **Prognosmått**. Prognosmåtten måste referera till en specifik prognos. Använd måttfunktionen FILTER när du refererar måtten per prognosdatum och prognostyp. Använd till exempel FILTER när du vill ta fram prognosvärdet för ett visst prognosdatum, som 16 september 2009. Eftersom det förekommer flera prognostyper lägger du till ytterligare ett filter för att bara ta fram värden för Prognos för affärsmöjlighetsintäkt. Exempel:

  ```
  FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date
  '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognos för aff.möjl.intäkt'))
  ```

  Att använda FILTER är inte samma sak som att lägga till ett filter i en rapport. Om du lägger till ett rapportfilter i filtret per Prognosdatum och Prognostyp får du inte några värden för användarkvoten eller realtidsintäkten. Om du har definierat flera kvoter för varje användare måste du använda FILTER för att referera till det specifika kvotvärdet. Exempel:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Försäljning')
  ```

  I exemplet tar FILTER fram kvotvärdet för ett visst kvotnamn (Försäljning). Utan filtermåttet får du bara det totala värdet för kvoterna.

  Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer. Bokdimensionen gör att du kan analysera mått och relaterade attribut för konton och kontakter på alla nivåer i bokhierarkin.

Ämnesområde för realtidsrapportering av hushåll

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för hushållsrapportering går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. I ämnesområdet kan rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

I ämnesområdet för analys av hushållsrapportering finns det också en portföljdimension som kan användas för att rapportera information om portföljer som tillhör hushållskontakter. Portföljdimensionen har en indirekt relation till hushållen (via kontakter), så portföljdimensionsattributen kan inte användas direkt för att analysera hushållsmått. Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Hushåll
- Hushållskontakt
- Portfölj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
  - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar
    - Hushållets totala tillgångar (000)
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
    - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala utgifter
    - Hushållets totala utgifter
    - Hushållets totala utgifter (000)
    - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
    - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala inkomst
    - Hushållets totala inkomst
    - Hushållets totala inkomst (000)
    - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
    - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala skulder
    - Hushållets totala skulder
    - Hushållets totala skulder (000)
    - Hushållets totala skulder, genomsnitt
    - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
  - Hushållets totala substansvärde
    - Hushållets totala substansvärde

  - Hushållets totala substansvärde (000)
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
  - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala tillgångar
  - Totala tillgångar
  - Totala tillgångar (000)
  - Totala tillgångar, genomsnitt
  - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala utgifter
  - Totala utgifter
  - Totala utgifter (000)
  - Totala utgifter, genomsnitt
  - Totala utgifter, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala inkomst
  - Total inkomst
  - Total inkomst (000)
  - Total inkomst, genomsnitt
  - Total inkomst, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala skulder
  - Totala skulder
  - Totala skulder (000)
  - Totala skulder, genomsnitt
  - Totala skulder, genomsnitt (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
  - Totalt substansvärde
  - Totalt substansvärde (000)
  - Totalt substansvärde, genomsnitt
  - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
- Anpassade hushållsmått
  - Indexerat antal
  - Genomsnittligt indexerat antal
  - Indexerad valuta
  - Genomsnittlig indexerad valuta
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter

- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

Användningsanteckningar

Kontaktdimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Portfölj innehåller vanligtvis icke ekonomiska tillgångar, t.ex. fordon, om inte administratören specifikt har exkluderat sådana icke ekonomiska tillgångar i portföljlistor via alternativet Exkludera fordons-/tillgångsposter från portföljkonton på sidan Företagsprofil.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kundämnesteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera relationer mellan kundämnen och kundämnesteam och fråga om teammedlemmar associerade med varje kundämne.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Kundämne
- Kundämnesteam
- Teammedlem

Mått

- Kundämnesteam
  - Team för kundämne, optimerade anpassade mått
  - Antal medlemmar i teamet för kundämne

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Datasynlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som du definierade i profilen. Av den orsaken kan du alltid rapportera om alla kundämnen, oavsett om du är ägaren eller en teammedlem.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kundämnen

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnen efter konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller mått för att analysera kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnen
  - Kontodistriktshierarki
    - Distrikt på högsta nivån
    - Distriktsnamn på nivå 8
    - Distriktsnamn på nivå 7
    - Distriktsnamn på nivå 6
    - Distriktsnamn på nivå 5
    - Distriktsnamn på nivå 4
    - Distriktsnamn på nivå 3
    - Distriktsnamn på nivå 2
    - Distriktsnamn på nivå 1
  - Antal kundämnen
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
  - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal nya affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Bokförd intäkt för kundämne

- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av huvudverifikationskedja

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. För att du ska kunna komma åt ämnesområdet måste din roll ha behörigheterna Få åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av admin.konfiguration.

Affärssyfte

I ämnesområdet kan du analysera ändringar i posttyper med aktiverad verifikationskedja (till exempel applikation, affärsregistrering och användare).

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Verifikationskedja
- Datum
- Användare

Mått

Det här ämnet har inga mått.

Användningsanteckningar

1. Om kundtjänst personifierar en administratör och ändrar ett objekt visas inte ändringen i en analys om något av fälten från dimensionen Användare också används i analysen.
2. Kontrolldata rensas automatiskt enligt värdet i fältet Kontroll, utgångsdatum. Dimensionen Verifikationskedja innehåller endast data som inte har rensats. När data rensas visas de inte längre i analyser.

Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet innehåller flera fakta om mått för affärsmöjligheter och kvoter. Mätvärdena för affärsmöjligheter definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet och det innebär att du kan analysera värdena för alla dimensioner. Mätvärdena för kvot definieras dock på en högre nivå och kan bara analyseras för ett begränsat antal dimensioner: Datum (månad), Kvot och Ägare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Stängningsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Huvudpartnerkonto
- Kvot
- Distrikt

Mått

Följande är nyckelmåtten för ämnesområdet:

- Intäkt (förväntad och bokförd)
- Antal affärsmöjligheter (öppna och stängda)
- Antal vinster
- Kvotstorlek

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Eftersom kvotmått inte är definierade på dimensionsnivån för affärsmöjlighet visas måtten som tomma celler när dimensionsattributen för affärsmöjlighet finns med i rapporten.

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I ämnesområdena för rapportering om affärsmöjligheter och för analys av affärsmöjlighetshistorik finns olika mått. Innan du väljer något av dessa ämnesområden bör du gå igenom vad måtten innebär, så att du använder det ämnesområde som passar bäst.

Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Stängningsdatum
- Stängt den
- Affärsmöjlighet
- Konkurrent för affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta

  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Indexerat antal
  - Genomsnittligt indexerat antal
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Intäkt (000)
- Förväntad intäkt (000)
- Bokförd intäkt (000)
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Kontodimensionen omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Affärsmöjligheter kan länkas till en affärsmöjlighet som konkurrenter. Affärsmöjligheter som är länkade till en affärsmöjlighet som konkurrenter visas i sektionen med relaterad information för Konkurrenter för affärsmöjlighet på sidan Affärsmöjlighetsdetalj. Relationen mellan två affärsmöjligheter som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade affärsmöjligheterna.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan affärsmöjligheter väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för affärsmöjligheten väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighet. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en konkurrent väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighetens konkurrent.

Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Det är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum

- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Stängningsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Partner för affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Relationskontakt
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
  - Anpassade affärsmöjlighetsmått
    - Indexerad valuta
    - Genomsnittlig indexerad valuta
    - Indexerat antal
    - Genomsnittligt indexerat antal
  - Intäkt
  - Förväntad intäkt
  - Bokförd intäkt
  - Intäkt (000)
  - Förväntad intäkt (000)
  - Bokförd intäkt (000)
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Konto- och kontaktdimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Dimensionen Relationskontakt

Affärsmöjligheter kan länkas till en affärsmöjlighet som partner. Affärsmöjligheter som är länkade till en affärsmöjlighet som partner visas i sektionen med relaterad information för Partners för affärsmöjlighet på sidan Affärsmöjlighetsdetalj. Relationen mellan två affärsmöjligheter som är länkade på det här sättet kan också ha en annan primär kontakt än de primära kontakterna för de länkade affärsmöjligheterna.

Om du vill extrahera information om den primära kontakten för relationen mellan affärsmöjligheter väljer du kolumnerna från dimensionen Relationskontakt. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för affärsmöjligheten väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighet. Om du vill extrahera information om den primära kontakten för en partner väljer du kolumnerna från mappen Primär kontakt under dimensionen Affärsmöjlighetspartner.

Ämnesområde för realtidsrapportering av kontakter för affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Du kan använda det här ämnesområdet om du vill rapportera om alla kontakter som är associerade med en affärsmöjlighet eller en kontakt som är associerad med flera affärsmöjligheter. I övriga ämnesområden för affärsmöjligheter kan du endast rapportera om en affärsmöjlighets primära kontakt.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

- Mätetal för affärsmöjlighetskontakt
  - Antal affärsmöjlighetskontakter

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för realtidsrapportering av intäkter för affärsmöjlighetsprodukt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter efter konto, kontodistrikt, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå lägsta möjliga och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Primär kontakt
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
  - Antal produkter
  - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
  - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Konto- och primär kontakt-dimensionerna omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Rapporter som skapas med det här ämnesområdet innehåller en översiktsrad för varje intäktspost som visas i rapport. Om du inte vill ta med översiktsraden i rapporten ska du antingen lägga till fältet Produktnamn i rapporten eller använda Ämnesområdet för analys av affärsmöjlighetshistorik (finns Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjligheter på sidan 876).

Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjlighetsteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om relationen mellan affärsmöjligheter och team för affärsmöjligheter. Använd det här ämnesområdet om du vill fråga på teammedlemmar som är involverade i en affärsmöjlighet.

Relationstyp

Många-till-många.

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Stängningsdatum
- Öppnad den
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighetsteam

- Teammedlem

Mått

- Affärsmöjlighetsteam
  - Affärsmöjlighetsteam, optimerade anpassade mått
  - Antal medlemmar i affärsmöjlighetsteam

Användningsanteckningar

Datasynlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som du definierade i profilen. Av den orsaken kan du alltid rapportera om alla affärsmöjligheter, oavsett om du är ägaren eller en teammedlem.

Ämnesområde för realtidsrapportering av order

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet som du vill analysera order utifrån dimensionerna konto, kontakt, datum, affärsmöjlighet, ägare och produkt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ordning
- Ägd av användare
- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal order
- Antal orderartiklar

Användningsanteckningar

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men du måste vara försiktig så att du inte blandar dimensioner okritiskt. Inte alla kombinationer av dimensioner och mått ger användbara resultat.

- Måttet Antal order gäller bara för dimensionen Order som kan summeras med en direkt relation (dimensionerna Konto, Kontakt, Datum, Affärsmöjlighet och Ägare) men inte för dimensionen Produkt, eftersom det inte finns någon direkt relation mellan dimensionerna Produkt och Order.
- Dimensionen Produkt associeras bara med orderartikel, så du kan fortfarande rapporter Produkt med orderdetaljer via dimensionen Order.

Ämnesområde för realtidsrapportering av partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Affärssyfte

I ämnesområdet för partnerrapportering kan du analysera partner och mäta viktiga prestationsmått, inklusive antalet kvalificerade kundämnen och total intäkt i affärsmöjlighetspipelinen.

Relationstyp

Sammanfattning

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Skapad den
- Ägd av användare
- Partner
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Partnermått
- Anpassade partnermått
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Genomsnittligt indexerat antal
  - Indexerad valuta
  - Indexerat antal
  - Antal partner
  - Antal arkiverade kundämnen
  - Antal annullerade serviceärenden
  - Antal avslutade affärsmöjligheter
  - Antal avslutade serviceärenden
  - Antal kundämnen
  - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
  - Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
  - Antal öppna affärsmöjligheter
  - Antal öppna serviceärenden
  - Antal affärsmöjligheter
  - Antal avvaktande serviceärenden
  - Antal kvalificerade kundämnen
  - Antal avslagna kundämnen
  - Antal serviceärenden
  - Antal vinster
  - Genomsnittligt antal dagar i steg
  - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Intäkt
- Intäkt (000)

Användningsanteckningar

Ovanstående mått är baserade på huvudpartnerkontot för kundämnen, affärsmöjligheter och serviceärenden.

Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassad innehållsleverans

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Ämnesområdet innehåller uppgifter som behövs i olika roller i ett läkemedelsföretag för att bättre kunna förstå läkare, begränsa innehåll och leverera rätt budskap till rätt person vid rätt tillfälle. En marknadschef kan till exempel analysera tendenser, säljmaterial och reaktioner från olika segment. Med hjälp av uppgifterna kan chefen revidera säljmaterialet och segmentera kundbasen och därigenom träffa rätt målgrupp. En säljchef kan analysera tendenser och leta efter bra och dåliga prestationer i distriktet och sedan lägga upp säljarbetet därefter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Meddelandesvar
- Meddelandeplan
- Meddelandeplan, objekt
- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
  - Antal konton
- Aktivitetsmått
  - Antal konton med aktiviteter
  - Antal aktiviteter
  - Antal avslutade aktiviteter
  - Antal öppna aktiviteter
- Kontaktmått
  - Anpassade kontaktmått

        - Genomsnittlig indexerad valuta
        - Genomsnittligt indexerat antal
        - Indexerad valuta
        - Indexerat antal
    - Antal kontakter
- Meddelandesvar, mått
    - Meddelandesvar, anpassade mått
        - Genomsnittlig indexerad valuta
        - Indexerad valuta
        - Genomsnittligt indexerat antal
        - Indexerat antal
    - Antal meddelandesvar
    - Genomsnittligt antal sekvenser
- Meddelandeplan, objektsmått
    - Meddelandeplan, anpassade objekt för objekt
        - Genomsnittlig indexerad valuta
        - Indexerad valuta
        - Genomsnittligt indexerat antal
        - Indexerat antal
    - Antal objekt för meddelandeplan
    - Genomsnittligt antal sekvenser
- Meddelandeplan, mått
    - Meddelandeplan, anpassade mått
        - Genomsnittlig indexerad valuta
        - Indexerad valuta
        - Genomsnittligt indexerat antal
        - Indexerat antal
    - Antal meddelandeplaner

Användningsanteckningar

Dimensionen Aktivitet omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men inte alla kombinationer är giltiga. För alla ogiltiga kombinationer returneras ett fel. Som exempel är följande kombinationer ogiltiga och kommer att resultera i ett fel:

Dimension	Dimension	Dimension
Produkt	Konto	Meddelandeplan
Produkt	Konto	Objekt i meddelandeplan

Produkt	Konto	Meddelandesvar
Produkt	Aktivitet	Meddelandeplan
Produkt	Aktivitet	Objekt i meddelandeplan
Produkt	Aktivitet	Meddelandesvar
Produkt	Kontakt	Meddelandeplan
Produkt	Kontakt	Objekt i meddelandeplan
Produkt	Kontakt	Meddelandesvar

Om din synlighet är Synlig för teamet och din analys innehåller dimensionerna Meddelandeplan, Objekt i meddelandeplan eller Meddelandesvar används Synlig för chefer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av offerter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Objektet Offert måste reserveras av en administratör.

Affärssyfte

Använd det här ämnesområdet som du vill analysera offerter utifrån dimensionerna konto, datum och ägare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Offert

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade mått för offert
- Antal offerter

Användningsanteckningar

Ingen.

Ämnesområde för realtidsrapportering av serviceärendeteam

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan serviceärenden och teamanvändare. Eftersom du kan associera ett serviceärende med olika teammedlemmar i Oracle CRM On Demand kan du använda det här ämnesområdet för att skapa en lista med alla teammedlemmar som är associerade med ett serviceärende eller alla serviceärenden där en användare har lagts till som teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet för att rapportera om serviceärenden som inte är associerade med någon användare, eller för att rapportera om användare som inte är länkade till något serviceärende.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Stängt den
- Öppnad den
- Serviceärende
- Serviceärendeteam
- Teammedlem

Mått

- Serviceärendeteam
  - Serviceärendeteam, optimerade anpassade mått
  - Antal medlemmar i serviceärendeteamet

Användningsanteckningar

Dimensionen Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

I mappen Serviceärendeteam, optimerade anpassade fält för dimensionen Serviceärendeteam är de första fem anpassade fälten (dvs. de första fem fälten som skapades) för var och en av följande fälttyper tillgängliga:

- Kryssruta
- Datum
- Datum/tid
- Procent
- Telefon
- Urvalslista
- Text (lång)
- Text (kort)

I mappen Serviceärendeteam, optimerade anpassade mått är de första fem anpassade fälten (dvs. de första fem fälten som skapades) för var och en av följande fälttyper tillgängliga som mått:

- Valuta
- Heltal
- Nummer

Datasynlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som definierats i din profil eller i företagsprofilen. Det betyder att du alltid kan rapportera om alla serviceärenden, vare sig du är ägaren eller en teammedlem.

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.

Ämnesområde för realtidsrapportering av delade aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera delade aktiviteter efter konto, kontakt och användardimensioner. Eftersom de här aktiviteterna kan delas av en eller flera användare i Oracle CRM On Demand kan du rapportera delade aktiviteter med det här ämnesområdet. Aktiviteter som ägs eller delas med minst en användare kan rapporteras via det här ämnesområdet.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Ägd av användare

Mått

- Aktivitetsmått
  - Antal aktiviteter

Användningsanteckningar

Dimensionerna Konto, Aktivitet och Kontakt omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Datasynligheten för aktivitetsposten kontrolleras inte genom bokassociationen med den aktivitetsposten i det här ämnesområdet. Du måste vara ägaren av aktivitetsposten eller så måste den vara delad med dig så att du kan se aktivitetsposter i det här ämnesområdet.

Ämnesområde för realtidsrapportering av lösningar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet kan du analysera lösningar per dimensionerna Produkt, Produktkategori, Serviceärende och Sista giltighetsdatum, men även relationen mellan lösningarna och deras associerade serviceärenden. Du kan också analysera viktiga mått för lösningar och relaterade serviceärenden som företaget kan använda för att utvärdera statusen och effektiviteten för lösningarna.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Sista giltighetsdatum
- Produkt
- Produktkategori
- Serviceärende
- Lösning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Anpassade lösningsmått
  - Genomsnittlig indexerad valuta
  - Genomsnittligt indexerat antal
  - Indexerad valuta
  - Indexerat antal
- Antal lösningar
- Antal godkända lösningar
- Antal publicerade lösningar
- Antal inaktuella lösningar
- Antal serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden

Användningsanteckningar

Dimensionen Produktkategori är en oberoende dimension, och styrs inte via produkt som andra ämnesområden. På det här sättet går det att matcha det speciella beteendet i användargränssnittet Lösning där en produktkategori kan tilldelas till en lösning utan ett produktvärde.

Dimensionen Serviceärende omfattar en bokhierarki som gör att du kan analysera mått och relaterade attribut på alla nivåer.

Ämnesområde för realtidsrapportering av produkter med särskild prissättning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

Med hjälp av begäranden om särskild prissättning kan partner och varumärkesägare utföra en uppsättning affärsprocesser, där en partner vänder sig till varumärkesägaren och begär ett lägre pris på en produkt (av olika skäl, t.ex. som svar på en affärsuppgörelse i hård konkurrens eller allmänt nedåtgående pristrender).

I det här ämnesområdet kan du göra realtidsanalyser och skapa rapporter om begäranden om särskild prissättning och produkter med särskild prissättning, så att du kan fastställa partnerprestationen. Du kan använda mått och information, t.ex. godkända prisnedsättningar för olika produkter, partner och kvartal för att mäta effekten av rabatter och produktprestationer i kanalen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum

- Affärsregistrering
- Slutkund (konto)
- Senast godkänd av (användare)
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Begäran om särskild prissättning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produkter med särskild prissättning
  - Antal begäranden om särskild prissättning
  - Godkänt belopp
  - Godkänt belopp (000)
  - Begärt belopp
  - Begärt belopp (000)
  - Genomsnittligt godkänt belopp
  - Genomsnittligt begärt belopp
  - Genomsnittlig godkänd kostnad
  - Genomsnittlig godkänd rabatt i procent
  - Genomsnittligt c:a-pris
  - Genomsnittlig inköpskostnad
  - Genomsnittlig kvantitet
  - Genomsnittlig begärd kostnad
  - Genomsnittlig begärd rabatt i procent
  - Genomsnittligt begärt återförsäljningspris
  - Genomsnittligt rekommenderat återförsäljningspris
  - Kvantitet

Användningsanteckningar

Dimensionen Slutkund är dimensionen Konto. Dimensionen Senast godkänd av är dimensionen Användare.

Ämnesområde för realtidsrapportering av fordon

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Affärssyfte

I det här ämnesområdet går det att analysera fordonsrelaterade mått utifrån fordons- och återförsäljardimensioner och andra associerade dimensionsobjekt, som konto, kontakt, datum, återförsäljare och produkt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Produkt
- Fordon

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Fordonsmått
  - Anpassade fordonsmått
  - Antal fordon

Användningsanteckningar

Ingen

Använda optimerade filtreringsfält

Optimerade fält slutar med ordet *kod* (gäller urvalslistor) eller *UTC (*Coordinated Universal Time) för datum- och tidsfält. Om du använder optimerade fält i filtret ökar systemets rapportprestanda.

Kodfält i filter

I kodfält lagras urvalslistevärdena i form av språkoberoende kod (LIC), så att de kan användas i urvalslistor med många språk. I Oracle CRM On Demand hanterar du flera språk genom att använda språkoberoende kod och genom att skapa separata poster för varje språk. Till exempel kan du implementera ett statusfält på följande sätt för ett språkvärde med status Aktiv.

Språk	Värde	Språkoberoende kod
Engelska	Aktiv	Aktiv
Franska	Actif	Aktiv
Tyska	Aktiv	Aktiv
Spanska	Activo	Aktiv

Om du vill filtrera aktiva konton skapar du ett filter för fältet Statuskod (den optimerade versionen av fältet Status) och för LIC-värdet (i det här fallet Aktiv). Oavsett vilket språk du använder förbättras systemets rapportprestanda när du söker efter ett LIC-värde, eftersom det då inte behövs något extra översättningssteg för sökning i andra språk.

Visa LIC-värdena för en urvalslista

Följ nedanstående procedur för att visa LIC-värdena för en urvalslista.

Så här visar du LIC-värdena för en urvalslista

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.

5 På sidan Fält klickar du på någon av Redigera urvalslista-länkarna för det aktuella urvalslistefältet.

LIC-värdena finns i id-kolumnen.

UTC-fält i filter

När du använder UTC-fält är de inte konverterade till företagets eller användarens tidszon, vilket innebär att systemets rapportprestanda förbättras. Systemets rapportprestanda ökar ytterligare om datum- och tidsfälten är indexerade i databasen. Du kan utelämna dessa fält i rapporterna och i stället använda fält med justerade tidszoner.

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
Contact Addresses	Contact
Contact History	Account, Campaign, Contact

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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
Pipeline History	Account, Opportunity
Portfolio History	Contact, Institution (based on Account)

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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
Advanced Custom Objects	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Assessments	Activity, Lead, Opportunity, Service Request

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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)
Opportunities and Competitors	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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

Arbeta med analyser i ett separat webbläsarfönster

Om din användarroll har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan du öppna ett webbläsarfönster separerat från huvudfönstret för Oracle CRM On Demand i webbläsaren och arbeta med analyser i det nya fönstret. Att arbeta i ett separat webbläsarfönster är särskilt användbart när du arbetar med en stor analys som har många kolumner och rader, eftersom på de sidor där den horisontella rullningslisten, katalogpanelen och vypanelen visas är de alltid synliga. Du behöver inte rulla ned på sidan för att komma åt dem.

Arbeta med analyser i ett separat webbläsarfönster

- I Oracle CRM On Demand-webbläsarfönstret, på analysfliken, klickar du på Öppna analys i nytt fönster.

Observera följande när du arbetar i ett separat webbläsarfönster:

- Om en analys är öppen både i huvudfönstret för Oracle CRM On Demandi webbläsaren för och i ett separat webbläsarfönster, och om du redigerar och sparar analysen i det separata webbläsarfönstret förnyas analysen inte automatiskt i huvudfönstret. Du måste förnya analysen för att visa ändringarna.

- Bokväljaren är inte tillgänglig i det separata webbläsarfönstret. Om du vill välja en bok för analysen måste du välja boken i huvudfönstret för Oracle CRM On Demand i webbläsaren.
- Om du borrar ned i en åtgärdslänk i en analys i ett separat webbläsarfönster öppnas posten i huvudfönstret för Oracle CRM On Demand.
- Om tidsgränsen för Oracle CRM On Demand-sessionen uppnås i något av fönstren uppnås tidsgränsen även i det andra fönstret.

Tillämpa kosmetisk formatering i analyser och infopaneler.

Kosmetisk formatering påverkar utseendet på data i kolumner och vyer i analyser, och i kolumner och sektioner på infopanelssidor.

Du kan lägga till kosmetisk formatering, kopiera och klistra in attribut för kosmetisk formatering och spara en formaterad analys med kolumnerna för andra analyser. Du kan visa olika dialogrutor som ger åtkomst till och kontroll över olika kosmetiska attribut. Beroende på vilken typ av objekt du formaterar visar dialogrutan olika alternativ, t.ex. kontroller för teckensnitt, celler, kantlinjer och bakgrundsfärg samt ytterligare formateringsalternativ som fyllning i celler och anpassade CSS-stilalternativ för HTML.

Du kan kopiera urvalet av kosmetisk formateringsattribut du använder för en post, t.ex. en kolumn i en tabell, och klistra in dem för en post av samma typ, t.ex. en kolumn i tabellen eller en kolumn i en annan tabell. Du kan också återställa standardformateringen. För att göra detta kan du använda ikonerna högst upp till vänster i dialogrutorna.

När du har anpassat ett särskilt format för en analys och sparat den kan du använda den som mall. Då kan du använda formateringen från den sparade analysen på nya och befintliga analyser. De vyer som stöder användning av en sparad analys som mall är bland annat vyerna för förklaring, beskrivning, tabell, pivottabell, galler, statisk text, rubrik och vyväljaren.

Det här avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Använda kosmetisk formatering
- Återställa ett attributs standardutseende
- Använda en sparad analys som mall

Så här använder du kosmetisk formatering

1. Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering för objektet som du vill formatera.

   Om du till exempel vill använda kosmetisk formatering på en kolumn i en analys gör du följande:

   - Öppna fliken Kriterier i analysredigeraren och välj Kolumnegenskaper i listrutan för kolumnen sm du vill formatera.
   - Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.

2. I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

   Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

3. Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

   Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

   Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

4. I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

5 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

6 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

a Klicka på de inställningar som du vill använda.

b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

7 Klicka på OK.

Så här återställer du standardformateringen

- Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering för objektet och klicka sedan på ikonen Rensa cellformat.

När du lägger till vissa typer av vyer kan du använda en sparad analys som mall enligt beskrivningen i följande procedur.

Använda en sparad analys som mall

1 På fliken Resultat klickar du på ikonen för att importera formatering från en annan analys.

2 Gå till en analys i dialogrutan Välj analys och klicka på OK.

Formateringen tillämpas på den aktuella analysen.

Steg 1: Definiera kriterier i Analys

Du definierar kriterier för rapporterna på fliken Kriterier. Du kommer åt fliken Kriterier genom att skapa en ny analys eller redigera en befintlig analys från katalogen.

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- Lägga till kolumner i analyser (på sidan 976)
- Lägga till filter i kolumner i Analys (på sidan 976) (valfritt, men rekommenderas)
- Redigera kolumnegenskaper (på sidan 983)
- Ställa in kolumnformler (på sidan 992)
- Lägga till åtgärdslänkar i analyser (finns Adding Action Links to Analyses på sidan 993) (valfritt)
- Sortera och ordna om kolumner (på sidan 996)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om användning av adresser i rapporter (på sidan 821)
- Kombinera flera ämnesområden i en enda analys (på sidan 996)
- Kombinera analyser med hjälp av angivna åtgärder (på sidan 999)
- Visa SQL-kod på fliken Avancerat i Analys (på sidan 1046)

Lägga till kolumner i analyser

När du skapar eller ändrar en analys lägger du till kolumner tills din analys innehåller alla data du behöver. Du kan lägga till kolumner i en analys på fliken Kriterier i analysredigeraren och på fliken Resultat. I det här avsnittet beskrivs hur du lägger till kolumner på fliken Kriterier.

Obs! Perioderna i dina analyser kan vara baserade på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en standardkalender. Kanske börjar ditt företags räkenskapskalender den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalender till uppgifter i en ny räkenskapskalender.

Om att undanta nya kolumner från befintliga vyer

Om din analys redan innehåller vyer på fliken Resultat kanske du inte vill att de nya kolumner du lägger till i analysen på fliken Kriterier ska visas som standard i de befintliga vyerna. Du kan konfigurera analysens egenskaper så att kolumnerna du lägger till i kriterierna undantas från befintliga vyer.

Obs! Om du vill undanta de nya kolumnerna från de befintliga vyerna måste du konfigurera analysegenskaperna enligt detta innan du lägger till kolumnerna på fliken Kriterier.

Så här anger du om nya kolumner ska visas i befintliga vyer

1. Gå till fliken Resultat eller fliken Kriterier i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera analysvy i verktygsfältet.
2. Klicka på fliken Data i dialogrutan Analysegenskaper.
3. Välj önskat alternativ i fältet Visa kolumner som läggs till på fliken Kriterier:
   - **Visa i befintliga och nya vyer.** Kolumnerna du lägger till visas som standard i både befintliga och nya vyer.
   - **Utelämna från befintliga vyer, men visa i nya vyer.** Kolumnerna du lägger till visas som standard bara i nya vyer. I befintliga vyer visas kolumnen i det exkluderade släppmålet i vyredigerarna. Mer information om släppmål finns i Olika släppmål i vyredigerare (på sidan 1005).
4. Klicka på OK om du vill stänga dialogrutan.

Så här lägger du till kolumner i din analys

1. Expandera kolumnlistorna i rutan Ämnesområde på fliken Kriterier i analysredigeraren så att kolumnerna du kan ta med i analysen visas.
2. Dubbelklicka på de kolumner som du vill ta med i analysen.

   Obs! Du kan ta bort en kolumn från rapporten genom att välja Ta bort i listrutan med alternativ för den kolumnen.

Du kan lägga till anpassade fält som kolumner i analyser. För flerspråkiga distribueringar måste du översätta anpassade fält till samtliga språk som används, så att fälten kan läggas till i rapporter och analyser. Om de använda språken är t.ex. engelska och tyska och ett anpassat fält skapas på engelska måste det översättas till tyska, så att en tysk användare kan se och använda det anpassade fältet i en analys.

Lägga till filter i kolumner i Analys

På fliken Kriterier kan du ställa in filter för kolumner i din rapport. Ett filter begränsar resultaten som visas när en rapport körs. Endast de resultat som matchar villkoren visas.

Ett kolumnfilter består av följande element:

- En kolumn att filtrera, till exempel Kontotyp.

- Ett värde att använda när filtret tillämpas, till exempel 10 (ett SQL-uttryck eller en variabel kan användas i stället för ett värde, om det behövs).
- En operator som bestämmer hur värdet ska tillämpas, till exempel Mindre än.

  Om kolumnen till exempel innehåller den sålda kvantiteten och operatorn är Mindre än och värdet 10, visas endast orderkvantiteter där mindre än 10 enheter sålts i resultatet.

Ett kolumnfilter kan även ha följande egenskaper:

- Det kan kombineras med andra kolumnfilter så att resultaten för en rapport begränsas ytterligare.
- Filter kan grupperas så att de bildar komplexa filter.
- Filtrets värde kan begränsas med resultaten för en tidigare sparad rapport.
- Ett kolumnfilter kan bara tillämpas på kolumnen som det skapas i. Det påverkar inte övriga kolumner.

Filtret översätts till en WHERE-delsats i SQL SELECT-satsen. WHERE-delsatsen används för att begränsa raderna som returneras till de som överensstämmer med de angivna begränsningarna. Avancerade användare kan ange SQL-satsen för ett filter direkt.

Obs! Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

Skapa kolumnfilter

För att skapa ett filter utan att lägga till kolumnen till rapporten

- I rutan Filter klickar du på Skapa ett filter för ikonen för aktuellt ämnesområde, markerar Fler kolumner ... och väljer sedan kolumn i dialogrutan Välj kolumn.

Så här skapar du ett kolumnfilter

1. På fliken Kriterier markerar du alternativet Filter i kolumnen där du vill skapa filtret.
2. Välj en operator från listrutan Operator i dialogrutan Nytt filter.

   Följ riktlinjerna i följande tabell när du väljer en operator och anger värden. Mer information om operatorer finns i *Usage Notes on Operators* som följer efter denna procedur.

Operator	Riktlinjer för användning
är lika med eller ligger inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar värdet i filtret.
är inte lika med eller ligger inte inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar värdet i filtret.
är mindre än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än värdet i filtret.
är större än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än värdet i filtret.

Operator	Riktlinjer för användning
är mindre än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än eller lika med värdet i filtret.
är större än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än eller lika med värdet i filtret.
är mellan	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange två värden. Resultaten inkluderar poster för både de angivna värdena och värdena mellan dem.
är null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatorn testar bara om kolumnen är tom. Resultaten innefattar bara poster där det inte finns data i kolumnen. Ibland kan det vara praktiskt att känna till om data finns och operatorn är en bra metod när du vill ta reda på det.
är inte null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatorn kontrollerar endast om det finns data i kolumnen. Resultaten inkluderar endast poster där det finns data i kolumnen.
är i topp	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast de första n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret. Den här operatorn är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatorn för att få fram en lista över de 10 högst presterande.
är i botten	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast de sista n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret. Den här operatorn är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatorn för att få fram en lista över de kunder som rapporterar lägst antal problem.
innehåller alla	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller alla värdena i filtret.
innehåller någon	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller åtminstone ett av värdena i filtret.
innehåller inte	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte innehåller något av värdena i filtret.

Operator	Riktlinjer för användning
börjar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen börjar med värdet i filtret.
slutar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen slutar med värdet i filtret.
är LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar mönstervärdet i filtret.
är inte LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar mönstervärdet i filtret.
efterfrågas	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Om du anger *efterfrågas* som filter för en kolumn filtreras den med ett värde hämtat från en annan rapport. **Obs!** Använd det här alternativet när du länkar samman rapporter via navigering (se Steg 2: Granska resultat och skapa layouter (på sidan 1000)). En eller flera kolumner i rapporten du borrar ned i måste innehålla filtret *efterfrågas* för att rapporten ska visa rader som är begränsade till det valda värdet som du borrat ned till från den överordnade rapporten.

3 Ange ett värde i värdefältet.

Värdefältet innehåller alternativ för att ange formler, datum, variabler osv. I följande steg beskrivs några av dessa alternativ.

4 Klicka på kalenderikonen till höger om värdefältet och använda dialogrutan Välj datum för att ange ett datum för datumkolumner.

5 För en del kolumner kan du välja att visa en specifik rad i rapporten genom att klicka på nedåtpilen till höger om värdefältet och sedan välja de rader som ska inkluderas.

6 För en del kolumner kan du använda sökfunktionen (klicka på sökikonen till höger om värdefältet) och välja specifika värden som ska ingå i analysen. Flytta valda värden från kolumnen Tillgängliga till kolumnen Valda med hjälp av piltangenterna.

7 Om du vill lägga till ett SQL-uttryck eller en variabel (session, datalager eller presentation) gör du följande:

a Under värdefältet klickar du på Lägg till fler alternativ och väljer SQL-uttryck, sessionsvariabel, datalagervariabel eller presentationsvariabel.

Ett nytt fält visas under värdefältet.

b Ange SQL-uttrycket eller namnet på variabeln i de nya fältet.

SQL-uttryck kan innehålla funktionsanrop som tillämpas på kolumnvärden. Mer information finns i Använda funktioner i Analys (på sidan 1046) och Sessionsvariabler i Analys (på sidan 1078).

Om du vill ta bort ett värde, ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel klickar du på ikonen X bredvid.

8 Information om hur du begränsar filtret per värdet i en kolumn i en annan analys finns i *Använda sparade rapporter som filter* längre ned i det här avsnittet.

9 Om du vill konvertera filtret till SQL markerar du kryssrutan Konvertera filtret till SQL.

10 När du är klar klickar du på OK.

Filtret visas i området Filter på fliken Kriterier eller i katalogen.

Användningsanteckningar för operatorer

Vissa operatorer har liknande, men inte exakt samma funktioner. Betrakta likheterna och olikheterna mellan följande operatorer:

- är lika med
- är i
- innehåller alla
- innehåller någon
- är LIKE

Är lika med eller *är i* söker efter en exakt matchning mellan sökkriterierna och värdena i databasen. Om till exempel kriteriet är Pat Lee kommer enbart sökningar som stämmer överens exakt med Pat Lee att passera filtret. Det beror på att alla sökningar är skiftlägeskänsliga och värdesökningar som pat Lee eller Pat lee inte passerar filtret.

Innehåller alla sökningar för alla värden som stämmer överens med kriterierna och alla värden måste vara i värdena för att passera filtret precis som i en OCH-sökning. Om till exempel kriterierna ska söka efter två värden; värde = Pat och värde = Lee kommer både Pat Lee och Lee Pat att passera filtret, men pat Lee, Pat Smith och Chris Lee eftersom de inte uppfyller kriterierna (Pat OCH Lee).

Innehåller sökningar för alla värden som stämmer överens med kriterierna, men är mindre strikt då den inte kräver alla värden som i en ELLER-sökning. Om till exempel kriteriet är att söka efter två värden; värde = Pat och värde = Lee kommer Pat, Pat Smith, Chris Lee och Lee att passera filtret, eftersom de uppfyller kriterierna Pat ELLER Lee.

*Är LIKA*söker efter mönster och sådant som kräver användningen av en eller två procentsymboler (%) som ett jokertecken. Om till exempel sökkriterierna är värdet = P%t %ee kommer Pat Lee, Pit smee och Packet trainee att passera filtret men inte pat Lee.

För optimal sökhastighet kan du minska eller ta bort användningen av mönstermatchande operatorer som Innehåller allt, Innehåller något och Är LIKA. Om du vill söka med exakta värden använd inte mönstermatchande operatorer i stället för exakta operatorer.

Spara kolumnfilter

Du kan spara ett filter som del av en analys eller för att använda det i andra analyser. Om ett filter är till för en specifik analys och du sparar analysen, sparas filtret som en del av den analysen och används varje gång analysen körs. Du kan även spara filtret explicit så att det kan användas i andra analyser.

Sparade filter och mappar som innehåller filter för ämnesområdet visas efter namnet på ämnesområdet.

Så här sparar du ett kolumnfilter som en del av en analys

1 Klicka på Spara på fliken Kriterier.

2 Välj platsen där analysen ska sparas och klicka på OK i dialogrutan Spara som.

Så här sparar du ett kolumnfilter som ska användas i andra analyser

1 Klicka på Fler alternativ (>>) och välj sedan Spara filter på fliken Kriterier i filtersektionen.

2 Välj en mapp där filtret ska sparas i dialogrutan Spara som:

- Om du vill spara filtret för eget bruk klickar du på Mina mappar.

  Filter som sparas i Mina mappar är endast tillgängliga för dig.

- Om du vill spara filtret så att det kan användas av andra väljer du mappen som är gemensam för hela företaget.

  Filter som sparas i en allmän mapp är tillgängliga för andra användare som har åtkomstbehörighet till mappen.

3. Ange ett namn för filtret (högst 512 tecken).
4. (Valfritt) Ange en beskrivning för filtret.
5. Klicka på OK.

Så här visar du egenskaperna för ett sparat filter

- Välj filter och klicka på ikonen Visa sparat filter på fliken Kriterier i filtersektionen.

Tillämpa sparade kolumnfilter på analyser

Du kan tillämpa ett sparat kolumnfilter på en analys. Du kan antingen använda innehållet i filtret eller en referens till filtret.

När du använder innehållet i ett sparat kolumnfilter kopieras det faktiska innehållet i det filtret till området Filter på fliken Kriterier. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. När du använder en referens till ett sparat filter refereras endast det sparade filtrets namn. Det innebär att du inte kan ändra filtret utan endast visa dess innehåll.

Så här tillämpar du ett sparat kolumnfilter på en analys

1. Navigera till det sparade filtret på fliken Kriterier i rutan Katalog.
2. Välj det sparade filtret och klicka på ikonen Lägg till fler alternativ högst upp i rutan Katalog.

   Dialogrutan Använd sparat filter öppnas.
3. Ange filteralternativen (rensa alla befintliga filter innan du tillämpar och använd innehåll i filter i stället för en referens till filtret) och klicka sedan på OK.

   Filtret visas i området Filter på fliken Kriterier.

Redigera kolumnfilter

Om du vill ändra ett kolumnfilters egenskaper kan du redigera det.

Så här redigerar du ett kolumnfilter

1. Håll muspekaren över filtret och när menyn visas klickar du på ikonen Redigera på fliken Kriterier i filtersektionen.

   Dialogrutan Redigera filter visas.
2. Gör dina ändringar och klicka på OK.

Ta bort kolumnfilter

Du kan ta bort ett enskilt filter eller alla filter från en analys.

Obs! Om analysen sparats tidigare med filter måste du spara analysen igen för att ta bort filtren permanent.

Så här tar du bort ett kolumnfilter från en analys

- Håll muspekaren över filtret och när menyn visas klickar du på ikonen Ta bort på fliken Kriterier i filtersektionen.

Kombinera kolumnfilter med andra kolumnfilter

Genom att kombinera kolumnfilter, så kallade filtrering inom parentes, kan du skapa komplexa filter utan att du behöver kunna SQL.

Du kan kombinera kolumnfilter med operatorerna OCH och ELLER. Operatorn OCH betyder att kriterierna som anges i varje filter måste uppfyllas. Detta är standardmetoden när kolumnfilter kombineras. Operatorn ELLER innebär att kriterierna som anges i åtminstone det ena av kolumnfiltren måste uppfyllas.

Så här kombinerar du ett kolumnfilter med andra kolumnfilter

1. Lägg till minst två kolumnfilter i en analys eller i ett sparat filter på fliken Kriterier.

   Filtren visas i filtersektionen tillsammans med en OCH-operator.
2. Om du vill ändra en OCH-operator till en ELLER-operator klickar du på den.
3. När du lägger till kolumnfilter klickar du på operatorerna OCH och ELLER för att gruppera filterna och skapa de önskade filterkombinationerna.

   Kombinerade filterelement binds med rutor.
4. Om du vill duplicera, ta bort eller dela upp grupper av bundna element klickar du på knappen Redigera filtergrupp och väljer lämpligt alternativ.
5. Om du vill kopiera eller klistra in filter håller du muspekaren över filtret och väljer Kopiera filter eller Klistra in filter.

Förhindra att ett filter ersätts vid navigering och frågeställande

Du kan skydda innehållet i ett filter i en rapport från att påverkas vid navigering och frågeställande. Ett skyddat filter används alltid för resultat.

Så här skyddar du ett filter så att det inte ändras vid navigering och frågeställande

1. Håll muspekaren över filtret och när menyn visas klickar du på Redigera filter på fliken Kriterier i filtersektionen.
2. Markera Skydda filter och klicka på OK i dialogrutan Redigera filter.

Använda sparade rapporter som filter

Filter kan kombineras med andra filter. De kan även baseras på de värden som returneras av en annan rapport. Alla sparade rapporter som returnerar en kolumn med värden kan användas för att filtrera den valda kolumnen i din rapport.

Så här skapar du ett filter baserat på resultaten från en annan sparad rapport

1. På fliken Kriterier väljer du filter i kolumnen där du vill skapa filtret.
2. Rulla ned menyn Operator och välj "baseras på resultaten av en annan analys" i dialogrutan Nytt filter.
3. Klicka på Bläddra och navigera till den sparade rapporten i fältet Sparad analys.
4. Välj en operator i menyn Relation.
5. Välj kolumnen som ska användas till filtret i fältet Använd värden i kolumn.

   Om den sparade rapporten innehåller ett kolumnnamn som är samma som kolumnen där du skapar filtret visas kolumnnamnet först i värdelistan i fältet Använd värden i kolumn. Du kan välja en annan kolumn.
6. Klicka på OK.

   Filtret visas i filtersektionen på fliken Kriterier.

Redigera SQL för ett kolumnfilter

Du kan redigera den logiska SQL WHERE-satsen så att den kan användas som filter. Funktionen behövs normalt inte, men är tillgänglig för användare som behöver avancerad filtrering. Om du vill ha en utförlig beskrivning av SQL-syntax kan du läsa speciallitteratur om SQL eller referenshandböcker om SQL från någon databasleverantör

eller leta efter information på webbplatser om ämnet. Mer allmän information om hur du använder SQL finns i Använda funktioner i Analys (på sidan 1046).

Så här redigerar du den SQL som genereras för ett kolumnfilter

1. Håll muspekaren över det SQL-genererade filtret och klicka på ikonen Redigera i rutan Filter.
2. Dialogrutan Avancerat SQL-filter öppnas.
3. Ange dina ändringar i textrutan och klicka sedan på OK.

   Filtret visas i området Filter på fliken Kriterier. När du har valt det här alternativet visas alltid den SQL som du angett när du redigerar filtret.

Exempel: Identifiera kunder med den största säljvolymen

I följande exempel rapporteras data om de tio kunderna med den största säljvolymen under 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Redigera kolumnegenskaper

Du kan redigera egenskaperna för en kolumn om du vill ändra utseendet och layouten på kolumnen och dess innehåll. Du kan även ange att formateringen endast ska gälla om innehållet i kolumnen uppfyller vissa kriterier. De val du gör för en kolumn gäller som standard endast för den aktuella rapporten.

Redigera utseendet på kolumninnehåll

Standardutseendet på kolumninnehållet är baserat på formatmallar och XML-meddelandefiler. Du kan använda fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper för att åsidosätta flera av standardinställningarna, bland annat det teckensnitt och den teckenstorlek som används. Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här redigerar du utseendet på kolumninnehåll

1. På fliken Kriterier rullar du ned menyn för det önskade fältet och väljer Kolumnegenskaper.
2. Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

   Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.
4. På fliken Dataformat kan du välja hur data ska visas genom att markera kryssrutan Åsidosätt standarddataformat.

   Med det här alternativet kan du åsidosätta standardegenskaperna för visning. De alternativ som visas varierar med datatypen. Om kolumnen till exempel innehåller numeriska data kan du välja hur du vill att talen ska behandlas, till exempel som procentsatser, namn på månader eller datum. Du kan välja hur många decimaler som ska visas, hur negativa tal ska visas, hur många siffror som ska visas och vilket tecken som ska användas som tusentalsavgränsare. Om kolumnen innehåller text kan du välja hur texten ska behandlas, till exempel som vanlig text, som HTML eller som en länk. Utifrån det du väljer visas den HTML-sträng som används för att visa data i textrutan Anpassat textformat.

   Obs! Om din användarroll inte har behörigheten Analysskript kan du bara välja de två alternativen för oformaterad text.

   Om du vill använda ett anpassat format på texten väljer du Anpassat textformat i listrutan Behandla text som och väljer ett anpassat format. Om din användarroll har behörigheten Analysskript kan du tillämpa specialformatering med hjälp av HTML-anrop. Du kan också ange valfri giltig HTML-sträng, inklusive JavaScript, VBScript, osv.

I följande exempel används HTML för att ange kolumnbredden och höjden i tabeller och pivottabeller. I exemplet betyder den text som står inom parentes ([html]) att HTML används, och @-tecknet representerar kolumnens dynamiska innehåll.

[html]@

Om du inte kan HTML, JavaScript, VBScript, osv. kan du ta hjälp utifrån.

Om du vill skapa ett anpassat numeriskt format kan du använda #-tecknet för att ange signifikanta siffror och noll (0) för att ange antalet decimaler som ska anges även om talet inte har den noggrannheten. Här är några exempel:

Om du skriver ##,# visas 12,34 som 12,3

Om du skriver ##,000 visas 12,34 som 12,340

5 Klicka på OK när du är klar.

Redigera layouten på kolumninnehåll

Använd fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper när du vill utföra följande uppgifter:

- Ange om en kolumn ska visas i resultatet.

  Kolumner visas vanligtvis som standard i resultatet. Du kan dock välja att inkludera en kolumn i en rapport som du inte vill visa i resultatet, till exempel en kolumn som används för att skapa ett filter.
- Styra visningen av dubblerade data, exempelvis kolumnvärden som upprepas.

  Data i en kolumn i en tabell kan upprepas i relation till rader med data i andra kolumner i samma tabell. Om en kolumn till exempel innehåller kundnamn och en annan kolumn de regioner där kunderna befinner sig kan regionsuppgifterna upprepas för varje kundrad. Du kan välja att visa dubblerade data endast en gång, eller visa dem på varje rad. Om du endast visar data som upprepar sig eller dubblerade data en gång kan tabellen bli något lättare att läsa och olika data kan då urskiljas tydligare.
- Använd fliken Dataformat om du vill formatera resultaten på olika sätt.
- Använd fliken Villkorsstyrt format om du vill använda funktioner och villkorsuttryck för att formatera resultaten på villkorsstyrda sätt.
- Använd fliken Interaktion om du vill ange vilken interaktion som ska ske när användarna arbetar med resultatet, till exempel borrning, navigering till annan rapport med åtgärdslänkar eller att skicka huvud/detalj-händelser.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här döljer du en kolumn i resultatet:

1 På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen och väljer Kolumnegenskaper.
2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3 Markera kryssrutan Dölj om den inte redan är markerad.

Så här skapar du anpassade tabell- och kolumnrubriker:

1 På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen och väljer Kolumnegenskaper.

  Om du har kombinerade resultat från olika analyser finns knappen Kolumnegenskaper på samma nivå som resultatkolumnen. Mer information om hur du kombinerar analyser finns i Kombinera analyser med hjälp av angivna åtgärder (på sidan 999).
2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3 I området Rubriker markerar du kryssrutan Anpassade rubriker.

  Det gör att du kan ändra texten i rubriken och rubrikens format.
4 Om du vill ändra texten för en tabell- eller kolumnrubrik skriver du en ny rubrik i lämplig textruta.

  Rubriken används i den aktuella rapporten istället för standardrubriken.

5 Om du vill ändra formatet på en tabell- eller kolumnrubrik klickar du på knappen Redigera format intill textrutan.

Dialogrutan Redigera format visas.

Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerad formatering. Mer information finns i Formatera kolumninnehåll nedan.

Så här utelämnar du dubblerade data

1 På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen och väljer Kolumnegenskaper.
2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3 I området Utelämna värden väljer du lämpligt alternativ:
   - Välj Utelämna för att visa upprepade data endast en gång och utelämna dubblerade rader.
   - Välj Upprepa för att visa upprepade data på varje rad.
   - Välj Standard om du vill behålla standardegenskaperna för visning.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på ett värde:

1 På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen och väljer Kolumnegenskaper.
2 Klicka på fliken Interaktion i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3 Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på ett värde väljer du lämpligt alternativ i fältet Primär interaktion:
   - **Standard (Borrning)**.Återställer standardinteraktionen.
   - **Borra.** Gör att du kan borra vidare och visa mer detaljerad information.
   - **Åtgärdslänkar.** Ställ in åtgärdslänkar till en målrapport eller infopanel.
   - **Skicka huvud/detalj-händelser**. Använd fältet Ange kanal för att identifiera vart data ska skickas.
   - **Ingen.** Avaktiverar borrning eller navigering.

Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Tillämpa villkorsstyrd formatering på kolumninnehållet

I tabeller och pivottabeller kan villkorlig formatering bidra till att rikta uppmärksamheten mot ett visst dataelement om det uppfyller ett särskilt villkor. Du kan till exempel visa höga försäljningssiffror med en viss färg, eller visa en bild, t.ex. en pokal, intill namnet på de säljare som överträffar försäljningsmålet med en viss procentsats.

Det kan du åstadkomma genom att markera en eller flera kolumner i den rapport som ska användas, ange det villkor som ska uppfyllas och sedan välja de alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar som ska användas när villkoret är uppfyllt. De villkorliga formaten kan bestå av färger, teckensnitt, bilder, osv. för dina data och för den cell som innehåller dessa data. Det är nästan samma tillvägagångssätt för att ange ett villkor som för att skapa filter.

Du kan lägga till flera villkor så att informationen och tabellcellen visas i ett av flera olika format baserat på vilket värde informationen har. Låga försäljningsintäkter kan till exempel visas med en färg medan höga försäljningsintäkter visas med en annan färg.

Det finns flera små skillnader mellan villkorlig formatering för vanliga tabeller och för pivottabeller. Villkorliga format som formaterar en kolumn baserat på värdet på en annan kolumn avspeglas inte i en pivottabell men i en vanlig tabell. Det har till exempel ingen effekt på en pivottabell om du ställer in färgen på ett regionnamn baserat på försäljningen i den regionen. Om du däremot ställer in färgen på försäljningen baserat på försäljningssiffrorna avspeglas det i en pivottabell, liksom om du ställer in färgen på regionnamnet baserat på det verkliga namnet, till exempel att värdet för Östra regionen ska visas i fetstil i färg.

Obs! I pivottabeller bedöms villkoren för de värden som beräknas eller aggregeras i pivottabellen. Villkorlig formatering tillämpas baserat på de underliggande värdena även om du väljer alternativet Visa som för att visa värdena som procentsatser eller index.

Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här lägger du till villkorlig formatering i en kolumn i en rapport:

1. På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen och väljer Kolumnegenskaper.
2. Klicka på fliken Villkorsstyrt format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Klicka på Lägg till villkor och markera önskad kolumn i rapporten som ska användas för att konstruera villkoret.

   Dialogrutan Nytt villkor öppnas.
4. Välj operator och värde för villkoret.
5. Klicka på OK när du vill stänga dialogrutan Nytt villkor.

   Dialogrutan Redigera format öppnas.
6. Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

   Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.

   Obs! Om du anger en bild som en del av den villkorliga formateringen visas den på vissa villkor i resultatet.
7. Klicka på OK när du är klar för att återgå till dialogrutan Kolumnegenskaper.

   I dialogrutan Kolumnegenskaper visas villkoret och den villkorliga formatering som ska användas.

   Villkoren utvärderas i den ordning som de står i listan, och det sista villkoret som utvärderas som sant bestämmer vilken formatering som används.
   - Om du vill byta plats på en kolumn i ordningen klickar du på knapparna Flytta upp och Flytta ned.
   - Om du vill ta bort en kolumn från villkoret klickar du på knappen Ta bort.
   - Om du vill redigera ett villkor eller ett villkorsstyrt format klickar du på motsvarande ikon.
8. Du kan ange att inkludera ett annat villkor eller klicka på OK om du är klar.

I följande exempel beskrivs hur villkorlig formatering kan tillämpas på resultatet.

Anta att en rapport innehåller tio kategorier som rangordnas, där värdet 1 står i den kolumn som har den sämsta placeringen och värdet 10 står för den bästa placeringen. Du kan då tillämpa villkorlig formatering för att åskådliggöra följande:

- En bild som anger att kolumner som innehåller 1, 2 eller 3 har en dålig placering.
- En annan bild som anger att kolumner som innehåller 4, 5, 6 eller 7 har en genomsnittlig placering.
- En tredje bild som anger att kolumner som innehåller 8, 9 eller 10 har en bra placering.

  Om du bara vill visa bilderna och inte rangordningstalen rullar du ned menyn Position och välj Endast bilder.

Formatera kolumninnehåll

Använd dialogrutan Redigera format (och alternativen på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper) för att välja teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerade formateringsalternativ för kolumndata som visas i en cell i tabellformat, till exempel en tabell eller pivottabell. Du kan även ange inställningar för tabell- och kolumnrubriker.

Om du åsidosätter standardegenskaperna för formatering av en kolumn är de alternativ du anger statiska. Om du anger egenskaper för villkorlig formatering av en kolumn gäller de alternativ du anger endast om villkoret är uppfyllt.

Så här använder du dialogrutan Redigera format eller fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper:

1. På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen och väljer Kolumnegenskaper.

2 Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3 I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella teckensnittseffekter som ska användas (t.ex. understrykning).

4 I området Cell väljer du justering, bakgrundsfärg och en bild att visa i cellen.

- Alternativen för horisontell och vertikal justering påminner om de alternativ som du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

  För horisontell justering:

  Välj Vänster för att vänsterjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för text. Välj Höger för att högerjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för numeriska data. Välj Mitten för att centrera data. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

  För vertikal justering:

  Välj Överkant för att justera informationen mot cellens överkant. Välj Underkant för att högerjustera informationen mot cellens underkant. Välj Mitten för att centrera data mitt i cellen. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

- När du klickar på knappen Bild öppnas dialogrutan Välj bild.
  - Välj alternativet Ingen bild om du inte vill ta med någon bild.
  - Om du vill inkludera en anpassad bild väljer du alternativet Anpassad bild och anger lämplig sökväg i textrutan. Bilden bör vara tillgänglig för alla användare som kommer att visa resultatet. Anpassade bilder kan användas till både villkorliga och ovillkorliga resultat.
  - Om du vill inkludera en bild använder du bildvalsfönstret. I det fönstret visas bilder som är användbara vid villkorlig formatering, till exempel mätare och trendpilar. I den vänstra rutan visas bildkategorierna. När du klickar på en bildkategori visas bilderna i den kategorin i den högra rutan. Välj en bild genom att markera alternativknappen intill den bild som du vill använda.
  - Om du vill ange bildens placering i cellen ska du välja ett alternativ i menyn Position:

  Standard. Visar alla bilder på standardpositionen, normalt till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

  Vänster. Visar alla bilder till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

  Höger. Visar alla bilder till höger om kolumndata eller kolumnrubriken.

  Endast bilder. Visar endast bilden och inga kolumndata eller kolumnrubriken.

5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

6 I området Ytterligare formateringsalternativ väljer du kolumnens bredd, höjd, indrag (vänster utfyllnad), höger utfyllnad, topputfyllnad och bottenutfyllnad.

7 I området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) kan du åsidosätta format och klasselement som anges i formatmallar i . Den här funktionen är till för användare som kan arbeta med CSS-dokument.

- Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på ikonen med +-tecknet.
- Klicka i kryssrutan intill de inställningar som du vill använda och ange sedan var klassen, formatet eller formatmallen finns.

  För Använd anpassat CSS-format kan du till exempel ange giltiga CSS-formatattribut, åtskilda av semikolon. Exempel:

  ```
  text-align:center;color:red
  ```

8 Klicka på OK när du är klar för att stänga dialogrutan.

Använda anpassade strängar för datum-/tidsformat

Strängar med anpassade datum-/tidsformat ger fler alternativ för formatering av kolumner som innehåller tidstämplar, datum och klockslag.

Så här anger du en sträng med anpassat datum-/tidsformat:

1. På fliken Kriterier rullar du ned menyn för den önskade kolumnen (en som innehåller en tidsstämpel, ett datum eller en tidpunkt) och väljer Kolumnegenskaper.
2. Klicka på fliken Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3. Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.
4. I fältet Datumformat väljer du Anpassad i listrutan.
5. I fältet Anpassat datumformat skriver du den anpassade formatsträngen exakt så som den visas i följande tabeller, inklusive vänster- och högerparenteserna ([ ]).

   Obs! Du måste skriva den anpassade formatsträngen i fältet Anpassat datumformat. Det går inte att välja anpassade formatsträngar i listrutan.

Allmänna anpassade formatsträngar

Följande tabell innehåller några allmänna anpassade formatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas på det språk som användaren har ställt in.

Allmän formatsträng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat. Du kan även skriva [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat.
[FMT:dateInput]	Formaterar datumet i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:time]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeInput]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeStampShort]	Motsvarar att skriva [FMT:dateShort] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat. Du kan även skriva [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Motsvarar att skriva [FMT:dateLong] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeStampInput]	Motsvarar att skriva [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Den här strängen formaterar datumet och klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterar endast timfältet enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.

Anpassade ODBC-formatsträngar

Följande tabell innehåller anpassade ODBC-standardformatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas enligt ODBC-standarden.

ODBC-formatsträng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterar datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd (fyra siffror för året, två siffror för månaden och två siffror för datumet).
[FMT:timeODBC]	Formaterar klockslaget enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss (två siffror för timmar, två siffror för minuter och två siffror för sekunder).
[FMT:timeStampODBC]	Motsvarar att skriva [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Den här strängen formaterar datumet i formatet åååå-mm-dd och klockslaget i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visar ordet datum och därefter datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd. Datumet visas inom enkla citattecken (‘).
[FMT:timeTyped]	Visar ordet tid och därefter tiden enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss. Klockslaget visas inom enkla citattecken (‘).
[FMT:timeStampTyped]	Visar ordet tidstämpel och därefter tidstämpeln enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidstämpeln visas inom enkla citattecken (‘).

Anpassade formatsträngar för heltalsfält

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som är tillgängliga när du arbetar med heltalsfält. Med hjälp av dessa kan namn på månader och dagar visas enligt användarens språkinställning.

Heltalsfält innehåller heltal som representerar månaden eller veckodagen. För månader representerar siffran 1 januari, 2 februari och så vidare till siffran 12 som representerar december. För veckodagar representerar siffran 1 söndag, 2 måndag och så vidare till siffran 7 som representerar lördag.

Formatsträng för heltalsfält	Resultat
[MMM]	Visar en förkortning av månadens namn enligt användarens språkinställning.
[MMMM]	Visar månadens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.
[DDD]	Visar en förkortning av veckodagens namn enligt användarens språkinställning.
[DDDD]	Visar veckodagens fullständiga namn enligt användarens språkinställning.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar. Dessa strängar kan användas för följande typer av fält:

- Fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagens början (00:00).
- Fält där utdata är i formatet [FMT:timeHour]. (I det här formatet visas timfältet endast enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och formaterar antalet timmar enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 02 och värdet 12:24 formateras som 12.
[FMT:timeHour(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och formaterar antalet minuter enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 00 och värdet 363,10 som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och formaterar antalet sekunder enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 600 formateras som 00, värdet 3 600 formateras som 1 och värdet 61 214,30 som 17.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar och minuter

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar och minuter. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagen början (00:00).

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:timeHourMin]. (I det här formatet visas tiden enligt språkinställningens tidsformat, men sekunderna utelämnas.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 12 formateras som 00:12, värdet 73 formateras som 01:13 och värdet 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 60 formateras som 00:01, värdet 120 formateras som 00:02 och värdet 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och antalet timmar konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm det återstående antalet minuter. Värdet 0 formateras som 00:00, värdet 1,5 formateras som 01:30 och värdet 13,75 som 13:45.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar, minuter och sekunder

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar, minuter och sekunder. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar tid.

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:time], som beskrivs i avsnittet Allmänna anpassade formatsträngar. (I det här formatet visas tiden enligt språkinställningens tidsformat.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 00:01:00, värdet 126 formateras som 00:02:06 och värdet 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 01:00:00, värdet 126 formateras som 02:06:00 och värdet 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 6,5 formateras som 06:30:00 och värdet 12 formateras som 12:00:00.

Avancerade anpassade format

Utöver de format som beskrivits ovan kan du formatera datum och klockslag genom att skapa ett eget format med hjälp av några av de vanliga format som beskrivs i följande tabell.

Med hjälp av följande format kan du till exempel skapa formatet:

dddd - h:mm tt

som formaterar datumstämpelfält så här:

Måndag - 4:03 PM

Obs! När du använder dessa format ska du inte inkludera de parenteser ([ ]) som krävs för andra format.

Följande format ger större flexibilitet vid formatering, men de medger inte att datumformat ändras enligt användarens språkinställning, vilket går med många av de tidigare beskrivna formaten.

Några vanliga datum- och tidsformat beskrivs i följande tabell.

Format	Resultat
d	Numret på datumet i månaden (t.ex. 1 till och med 31). Datum som består av en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
dd	Som d, men datum som består av en siffra skrivs med en nolla före.
ddd	Förkortning av veckodagen bestående av tre bokstäver (t.ex. mån, tis).
dddd	Veckodagens fullständiga namn (t.ex. måndag, tisdag).
M	Numret på månaden (t.ex. 1 till och med 12). Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
MM	Som M, men månader som består av en siffra skrivs med en nolla före.

Format	Resultat
MMM	Förkortning av månaden bestående av tre bokstäver (t.ex. jan, feb).
MMMM	Månadens fullständiga namn (t.ex. januari, februari).
yy	Tvåsiffrigt tal som anger årtalet (t.ex. 09).
yyyy	Fyrsiffrigt tal som anger årtalet (t.ex. 2009).
h	Timmar i 12-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
hh	Som t, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
H	Timmar i 24-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
HH	Som T, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
m	Antal minuter. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
mm	Som m, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
s	Antal sekunder. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
ss	Som s, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
tt	Indikering för AM och PM. Används med formaten t och tt.

Ställa in kolumnformler

Avancerade användare kan skapa nya formler eller redigera befintliga formler med hjälp av inbyggda funktioner. I Oracle CRM On Demand finns stöd för flera olika SQL-92-funktioner och även tillägg till SQL-92. Information om tillgängliga funktioner finns i Använda funktioner i Analys (på sidan 1046).

Så här redigerar du eller lägger till en formel

1. På fliken Kriterier rullar du ned menyn för det önskade fältet och väljer Redigera formel.
2. Klicka på fliken Kolumnformel i dialogrutan Redigera kolumnformel.
3. Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ändra texten i tabell- och kolumnrubriker.
4. Ändra formeln efter behov med hjälp av knapparna under kryssrutan Kolumnformel.
5. Välj efter behov en aggregeringsregel i listrutan Aggregeringsregel.
6. Klicka på fliken Platshållare och kombinera flera värden eller intervall i platshållare, om det behövs.

   Mer information finns i instruktionerna för att kombinera flera värden eller intervall i platshållare i det här avsnittet.
7. Klicka på OK.

   I en analys kan du även använda funktioner och villkorsuttryck för att presentera resultaten på olika sätt.

Så här kombinerar du värden eller intervall i platshållare

1. Klicka på fliken Platshållare i dialogrutan Redigera kolumnformel.
2. Klicka på Lägg till platshållare, ange eller välj värdena eller intervallen för värdet som du vill kombinera i platshållaren och klicka sedan på OK.
3. Ange ett namn på platshållaren i dialogrutan Redigera platshållarnamn.
4. Upprepa steg 2 och 3 tills du har lagt till alla platshållare du vill.

   Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

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>
```

Sortera och ordna om kolumner

Du kan ange fler nivåer i sorteringsordningen för kolumnerna i en analys. Du kan till exempel ange att posterna först ska sorteras utifrån Kolumn A, sedan Kolumn B och så vidare. Om du tillämpar en eller flera sorteringsnivåer anges de med siffror, och sorteringsriktningen (stigande eller fallande) för en kolumn anges med en pil.

Så här sorterar du en analys baserat på kolumner

1. Öppna fliken Kriterier i analysredigeraren, klicka i rutan Valda kolumner på listrutan med alternativ för den önskade kolumnen och välj Sortera.
2. I undermenyn Sortera väljer du något av följande alternativ:
   - **Sortera stigande.** Sorterar kolumnen med sorteringsordningen på första nivån, där de lägsta värdena visas högst upp och de högsta värdena längst ned. Om en sorteringsinställning redan har tillämpats på en annan kolumn, tas den inställningen bort från kolumnen.
   - **Fallande ordning.** Sorterar kolumnen med sorteringsordningen på första nivån, där de högsta värdena visas högst upp och de lägsta värdena längst ned. Om en sorteringsinställning redan har tillämpats på en annan kolumn, tas den inställningen bort från kolumnen.
   - **Lägg till stigande sortering.** Sorterar kolumnen i stigande ordning eftersom en sorteringsnivå för en annan sorteringsinställning redan används på andra kolumnen. De sorteringsinställningar som tillämpas på andra kolumner tas inte bort.
   - **Lägg till fallande sortering.** Sorterar kolumnen i fallande ordning eftersom en sorteringsnivå för andra sorteringsinställningar redan används på andra kolumnen. De sorteringsinställningar som tillämpas på andra kolumner tas inte bort.
   - **Rensa sortering.** Tar bort den sorteringsinställning som tillämpats på den här kolumnen i rutan Valda kolumner på fliken Kriterier. Om en sorteringsinställning redan har tillämpats på den här kolumnen i en vy på fliken Resultat, tas den sorteringsinställningen inte bort.
   - **Rensa alla sorteringar i alla kolumner**. Tar bort alla sorteringsinställningar som tillämpats på någon av kolumnerna i rutan Valda kolumner på fliken Kriterier. De sorteringsinställningar som redan har tillämpats på en kolumn i en vy på fliken Resultat tas inte bort.

   När du klickar på fliken Resultat sorteras kolumnen utifrån ditt val.

Så här sorterar du om kolumner

- På fliken Kriterier drar du kolumnerna från deras aktuella plats till en ny plats.

Obs! När du skapar en ny analys bestämmer ordningen på kolumnerna på fliken Kriterier i vilken ordning kolumnerna i tabellvyn visas som standard när du öppnar fliken Resultat för första gången. Efter att du har öppnat fliken Resultat i analysredigeraren och sedan ändrar ordning på kolumnerna på fliken Kriterier, ändras dock inte ordningen på kolumnerna i vyerna på fliken Resultat. Om du vill ändra ordning på kolumnerna i en vy måste du redigera vyn på fliken Resultat.

Kombinera flera ämnesområden i en enda analys

Det enklaste och snabbaste sättet att skapa och generera en analys är att använda ett enda ämnesområde. Om alla dimensionskolumner och mått som du är intresserad av är tillgängliga från ett enda ämnesområde bör du använda det ämnesområdet för att generera analysen.

Om ett enskilt ämnesområde inte uppfyller dina analysbehov måste du skapa en analys som kombinerar information från två eller fler ämnesområden. Du kan skapa en kombinerad analys med hjälp av angivna åtgärder. Stöd för dessa åtgärder introducerades före utgåva 40 och stöds fortfarande. Mer information om hur du använder

angivna åtgärder finns i Kombinera analyser med hjälp av angivna åtgärder (på sidan 999). Från och med utgåva 40 kan du även skapa en kombinerad analys med hjälp av gemensamma dimensioner. En *gemensam dimension* är en dimension som är tillgänglig i alla ämnesområden som ska kombineras. En *lokal dimension* är en dimension som är tillgänglig i ett eller flera ämnesområden, men inte i alla. Du kan ta med kolumner från flera dimensioner och kolumner från gemensamma dimensioner i en kombinerad analys.

Om du vill använda mått från flera ämnesområden är det bra att endast använda kolumner från gemensamma dimensioner, om det räcker för att uppfylla dina behov. När en analys som kombinerar flera ämnesområden genereras, körs separata frågor för varje ämnesområde i analysen och resultaten slås samman för att generera den slutliga analysen. Data som returneras från de olika ämnesområdena sammanfogas med hjälp av gemensamma dimensioner. Om du endast använder kolumner från gemensamma dimensioner har resultatuppsättningen som returneras av varje ämnesområdesfråga samma detaljnivå och den kan smidigt sammanfogas och återges i analysen.

När du lägger till kolumner från lokala dimensioner i analysen, kan vissa resultat ha olika detaljnivåer.

Observera följande om du kombinerar två eller fler ämnesområden i en enda analys:

- Det ämnesområde som du väljer när du först skapar en analys kallas för det primära ämnesområdet. Ämnesområden som du lägger till senare i analysen kallas för relaterade ämnesområden.
- Du kan kombinera ett realtidsämnesområde med andra realtidsämnesområden och du kan kombinera ett historiskt ämnesområde med andra historiska ämnesområden. Du kan inte kombinera ett realtidsämnesområde med ett historiskt ämnesområde.
- Du måste lägga till ett mått från det primära ämnesområdet och ett mått från vart och ett av de relaterade ämnesområdena i den kombinerade analysen. Du behöver inte visa måtten eller använda dem, men de måste tas med. Du kan dölja ett mått om du inte behöver det i analysen.
- Se till att resultaten från alla ämnesområden har samma detaljnivå genom att lägga till minst en kolumn från minst en gemensam dimension i den kombinerade analysen.
- När du väljer kolumner från en gemensam dimension väljer du bara kolumner som är tillgängliga i samma dimension i alla ämnesområden.

  I vissa fall kanske en dimension som är gemensam för två eller fler ämnesområden inte innehåller samma uppsättning kolumner i de olika ämnesområdena. I så fall bör du endast välja kolumner som är tillgängliga i den gemensamma dimensionen i alla ämnesområden.
- När du väljer kolumner från en gemensam dimension väljer du alla kolumner från ett enda ämnesområde.
- Om du väljer kolumner från en eller flera lokala dimensioner och kolumner från en eller fler gemensamma dimensioner, måste du aktivera dimensioneringsvariabeln för frågan så att frågan returnerar totalvärdet för de valda måtten. Om du endast väljer kolumner från gemensamma dimensioner behöver du inte aktivera dimensioneringsvariabeln. Proceduren senare i det här avsnittet innehåller information om hur du aktiverar dimensioneringsvariabeln för en fråga.

Ett exempel på hur du kombinerar flera ämnesområden i en enda analys finns i Exempel på hur du kombinerar flera ämnesområden i en enda analys (på sidan 998).

Följande procedur beskriver hur du kombinerar flera ämnesområden i en enda analys.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Analyser över flera ämnesområden för att du ska kunna utföra stegen i den här proceduren.

Så här kombinerar du flera ämnesområden i en enda analys

1. Klicka på ikonen Lägg till/ta bort ämnesområden i rutan Ämnesområden på fliken Kriterier eller fliken Resultat i analysredigeraren.
2. Markera kryssrutan för de relaterade ämnesområden som du vill lägga till i analysen.

   Nu kan du välja de kolumner och mått som du vill lägga till från det primära ämnesområdet och de relaterade ämnesområdena. Glöm inte att du måste ta med ett mått från varje ämnesområde.

3 Om du väljer kolumner från både lokala dimensioner och från gemensamma dimensioner gör du följande när du har lagt till kolumnerna och måtten till analysen:
   a Klicka på fliken Avancerat.

     På fliken Avancerat ser du SQL-koden som skickas till Oracle BI-servern när analysen körs.
   b Markera kryssrutan Dimensionering på fliken Avancerat och klicka sedan på Tillämpa SQL.

     SQL-koden uppdateras automatiskt så att dimensioneringsvariabeln aktiveras, vilket gör att frågan returnerar totalvärdet för de valda måtten i dimensionerna.

Obs! Om du inte aktiverar dimensioneringsvärdet och tillämpar SQL när du använder lokala dimensioner, eller om du inte lägger till mått från alla ämnesområden som finns med i analysen, kan det hända att ett ODBC-fel eller fel resultat returneras. Fel resultat kan även returneras om du kombinerar ämnesområden som saknar definierade relationer på ämnesområdesnivå. I detta fall skapar du en kombinerad analys med SET-operatorer i stället så att rätt resultat returneras.

Om du vill ta bort ett relaterad ämnesområde från en analys utför du stegen i följande procedur.

Så här tar du bort ett relaterat ämnesområde från en analys

1 På fliken Kriterier eller på fliken Resultat tar du bort alla kolumner och alla mått i analysen som du valde från det relaterade ämnesområdet.

   Obs! Om någon av kolumnerna eller något av måtten som du valde från det relaterade ämnesområdet finns kvar i analysen, kan du inte ta bort det relaterade ämnesområdet från analysen.

2 Klicka på ikonen Lägg till/ta bort ämnesområden i rutan Ämnesområden och avmarkera kryssrutan för det relaterade ämnesområdet.

Exempel på hur du kombinerar flera ämnesområden i en enda analys

Det här avsnittet innehåller ett exempel på hur du kan kombinera flera ämnesområden. I det här exemplet kombineras ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner med ämnesområdet Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt så att du kan visa affärsmöjligheten med poster för affärsmöjlighetspartner och, för varje post för affärsmöjlighetspartner, de poster för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt som är associerade med affärsmöjligheten.

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Analyser över flera ämnesområden för att du ska kunna kombinera flera ämnesområden i en enda analys.

1 Skapa en ny analys med ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner.

   Ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner blir det primära ämnesområdet för analysen.
2 Klicka på ikonen Lägg till/ta bort ämnesområden och lägg till det relaterade ämnesområdet Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt.
3 Lägg till kolumner från en eller flera av följande gemensamma dimensioner: Konto, Kontodistrikt, Kampanj, Affärsmöjlighet, Ägd av, användare eller Primär kontakt.

   Från ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner kan du till exempel lägga till kolumnerna Konto-id, Konto, Id för affärsmöjlighet och Affärsmöjlighet. Observera att du väljer alla kolumnerna från de gemensamma dimensionerna från ett enda ämnesområde. I det här exemplet väljs de från det primära ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner.
4 Lägg till kolumner från en eller flera av följande lokala dimensioner:
   - Från ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner lägger du till kolumner från dimensionerna Partner för affärsmöjlighet, Relationskontakt och Distrikt.
   - Från ämnesområdet Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt lägger du till kolumner från dimensionerna Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt, Produkt, Produktkategori och Kvot.

   Exempel:

- Från det primära ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner lägger du till följande kolumner från dimensionen Partner för affärsmöjlighet: Konto, Kontotyp och Region.
- Från det relaterade ämnesområdet Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt lägger du till kolumnerna Start-/slutdatum och Sannolikhet i % från dimensionen Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt och lägger till produktnamnet från dimensionen Produkt.

5 Lägg till mått från både det primära ämnesområdet och det relaterade ämnesområdet.

Exempel:

- Lägg till Antal affärsmöjligheter från mappen Affärsmöjlighetsmått i det primära ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner.
- Lägg till Antal produkter från mappen Mått för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt i det relaterade ämnesområdet Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt.

Obs! Om du klickar på fliken Resultat i detta läge kommer analysen, så som den är konfigurerad för närvarande, att returnera ett ODBC-fel i stället för själva resultatet. Detta beror på att analysen använder lokala dimensioner förutom gemensamma dimensioner. När lokala dimensioner används för analysen måste du aktivera dimensioneringsvariabeln och tillämpa SQL.

6 Klicka på fliken Avancerat, markera kryssrutan Dimensionering och klicka sedan på Tillämpa SQL.

7 Klicka på fliken Resultat.

Nu returnerar analysen resultaten som kopplar ihop posterna från ämnesområdet Affärsmöjligheter och partner med posterna för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt.

Se även

- Kombinera flera ämnesområden i en enda analys (på sidan 996)

Kombinera analyser med hjälp av angivna åtgärder

En kombinerad analys är en analys som kombinerar resultatet av flera kriterier i en enda analys genom att fråga på två eller flera ämnesområden för att generera ett nytt resultat. Genom att använda den här tekniken kan du kombinera dessa kriterier och på så sätt simulera kopplingar som inte finns annars. Varje kolumn i en kombinerad analys innehåller resultatet av flera frågor mot ämnesområdena. Varje kriterium i en kombinerad analys kan skapas med hjälp av samma eller andra ämnesområden. Genom att använda mängdoperatorer kan du definiera hur datauppsättningarna som genererats av varje kriterium är relaterade till varandra.

Obs! Antalet kolumner från respektive ämnesområde måste vara samma, och datatyperna för kolumnerna som du vill kombinera måste också vara desamma. Kolumnlängden kan vara annorlunda.

I följande tabell beskrivs angivna operatorer och vilken effekt dessa har på resultaten.

Angiven operator	Effekt på resultaten
Union	Returnerar rader utan dubbletter från alla kolumner.
Union All	Returnerar alla rader från alla kolumner, inklusive dubbletter.
Intersect	Returnerar rader som är gemensamma för alla kolumner.
Minus	Returnerar rader från den första kolumnen som inte finns i andra kolumner.

Så här kombinerar du analyser

1. Gå till fliken Kriterier i analysredigeraren och lägg till de kolumner du vill ta med i analysen.
2. Gå till rutan Valda kolumner och klicka på ikonen Kombinera resultat baserade på beräkningar av union, snitt och skillnad.
3. I dialogrutan Ämnesområde väljer du ett ämnesområde som innehåller de data du vill kombinera med kolumnerna i din analys.

   Ämnesområdet kan vara samma ämnesområde som de befintliga kolumnerna i rapporten tillhör eller ett annat ämnesområde.

   Sidan Angivna åtgärder visas.
4. I rutan Ämnesområde lägger du till de kolumner du vill kombinera med kolumnerna du redan har valt för analysen.
5. Klicka på ikonen Union och välj åtgärdstyp.
6. (Valfritt) Gör följande om du vill ändra rubriken eller redigera andra egenskaper för den kombinerade kolumnen:
   a. Klicka på länken Resultatkolumner.
   b. Välj Kolumnegenskaper i listrutan med alternativ för kolumnen.
7. Klicka på fliken Resultat om du vill visa kolumnerna i en tabell i analysens sammansatta layout.

Mer information om hur du kombinerar analyser finns i My Oracle Support:

- Allmän information om hur du kombinerar analyser finns i dok-id 2319063.1.
- Information om när det kan vara bra att skapa en kombinerad analys finns i dok-id 2319069.1.
- Information om hur du skapar en kombinerad analys finns i dok-id 2319046.1.
- Information om hur du skapar en kombinerad analys med nullrapportering (negativ rapportering) finns i dok-id 2319040.1.
- Information om hur du skriver formler för resultatkolumner i en kombinerad analys finns i dok-id 2319061.1.
- Information om vilka layouteändringar du bör överväga i en kombinerad analys finns i dok-id 2319065.1.

Steg 2: Granska resultat och skapa layouter

När du har definierat kriterierna för analysen kan du redigera analysens sammansatta layout på fliken Resultat i analysredigeraren. När du öppnar fliken Resultat för första gången efter att ha valt kriterierna för en ny analys visas resultaten i en tabellvy. Tabellvyn ärver alternativen för format, sortering och annat du har angett på fliken Kriterier.

En rubrikvy ingår också. Om du redan har sparat analysen innehåller rubrikvyn namnet på analysen. Annars är rubrikvyn tom. Du kan redigera rubrikvyn och tabellvyn, och du kan ta bort dem om du vill. Du kan också lägga till fler vyer i den sammansatta layouten.

Obs! Om de kriterier och filter du skapar för en analys inte leder till att några data returneras, visas inga vyer när du öppnar fliken Resultat för första gången. I stället visas ett meddelande. Du kan skapa ett anpassat meddelande som visas när inga data returneras. Mer information finns i Skapa anpassade meddelanden om inga analysdata finns (på sidan 1040).

Du kan lägga till flera vyer i en sammansatt layout. Du kan också skapa flera sammansatta layouter för en enskild analys. En sammansatt layout kan till exempel innehålla en diagramvy och rubrikvy, medan en annan sammansatt layout kan innehålla en diagramvy och en beskrivningsvy. När du lägger till analysen på en infopanelssida kan du välja vilken sammansatt layout du vill ha med på sidan.

I följande tabell beskrivs de olika typer av vyer du kan lägga till i en sammansatt layout för en analys.

Visa	Beskrivning
Titel	Använd den här vyn om du vill inkludera rubrik och underrubrik, ett namn på resultatet, en anpassad logotyp som identifierar resultatet samt tidstämplar. Om du vill ta med hjälp som är specifik för resultatet kan du inkludera en URL som utgör en länk till information om analysen eller resultatet på en HTML-sida eller webbplats.
Tabell	Använd den här vyn om du vill visa data i kolumnformat. Du kan välja att visa en sida med information i taget, vilket är bekvämt om resultatet innehåller mycket information, och styra sidstorlek och placering av sidnumren. Tabellvyerna kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera.
Pivottabell	Använd den här vyn om du vill kunna byta plats på rad-, kolumn- och avsnittsrubriker för att få fram olika perspektiv. Du kan dra och släppa rubriker i pivotresultat, förhandsgranska dem och tillämpa inställningarna. Användarna kan navigera runt i pivottabellerna och söka vidare på underliggande information. De kan även skapa komplicerade pivottabeller som innehåller ackumulerade och fristående totalsummor intill pivotdata, vilket möjliggör mer flexibel analys. Om du vill göra resultatet interaktivt kan du placera element på sidor där användarna kan välja olika element. Liksom i tabellvyn kan elementen formateras.
Prestationspanel	Använd den här vyn om du vill visa ett enstaka aggregerat mätvärde som omedelbart visa de sammanfattningsmått du kanske vill presentera mer i detalj i en infopanelsvy. Med prestationspanelvyerna kan du också få hjälp med följande: ■ Rikta användarens uppmärksamhet direkt på viktiga fakta på panelen. ■ Kommunicera status genom enkel formatering med hjälp av färger, etiketter och begränsade format, eller genom villkorsstyrd formatering för bakgrundsfärg, eller mätvärden som får panelen att sticka ut visuellt. Om intäkterna inte når upp till intäktsmålet kan värdet t.ex. visas i rött. ■ Svara på frågor och filter för att göra resultaten mer relevanta för användaren. ■ Stöd för ett enskilt, aggregerat eller beräknat värde.
Trädkarta	Använd den här vyn om du vill visa en utrymmesbegränsad, tvådimensionell visualisering av hierarkiska strukturer i flera nivåer. Trädkartor har följande egenskaper: ■ De begränsas av en fördefinierad yta och innehåller två nivåer av data. ■ De kan innehålla rektangulära rutor. Storleken på rutan baseras på ett mått och färgen på rutan baseras på ett annat mått. ■ De liknar spridningsdiagram på så sätt att mappningsområdet är begränsat, och att du kan visualisera stora mängder data och snabbt se trender och avvikelser i datamängden.
Galler	Använd den här vyn om du vill visa flerdimensionella data som en uppsättning celler i ett rutnät, där varje cell innehåller en delmängd data som visas som diagram eller tal. Följande typer av gallervyer finns:

Visa	Beskrivning
	■ **Enkelt galler.** Enkla gallervyer är lämpliga om du vill jämföra samma sak i en uppsättning data. En enkel gallervy visar en enda inre diagramtyp, till exempel ett rutnät med flera stapeldiagram. De inre diagrammen använder alltid en gemensam axel, vilket innebär att diagrammen har samma skala. ■ **Avancerat galler.** Avancerade gallervyer är lämpliga om du vill övervaka trender och visa mönster i en uppsättning data. En avancerad gallervy visar ett galler med små miniatyrdiagram. Måtten kan visas som tal eller som olika typer av miniatyrdiagram. I en avancerad gallervy fungerar de olika måttkolumnerna oberoende av varandra när det gäller borrning, axelskala och så vidare.
Diagram	Använd den här vyn om du vill visa numerisk information visuellt, vilket gör det enklare att förstå stora mängder data. Du kan bestämma själv var rubriken, förklaringen, namnen på axlarna och värdena på axlarna ska placeras i diagramvyn. Du kan också bestämma storlek och skala på diagrammet och välja färger med hjälp av en formatmall. Du kan även söka vidare i resultatet. Ett diagram visas mot en bakgrund, som kallas diagrammets rityta.
Mätare	Använd den här vyn om du vill visa resultatet i form av mätare, t.ex. runda mätare eller mätare som ser ut som staplar. Tack vare den kompakta storleken är det ofta mer effektivt med en mätare än ett diagram för enstaka datavärden. I mätaren visas både data visuellt och resultatet i numerisk form. Mätare identifierar problem med data. En mätare ritar vanligtvis en datapunkt och anger om den datapunkten finns inom ett godtagbart intervall eller inte. Mätare är därför användbara när du vill visa prestationer jämfört med målsättningar. Beroende på vilka data som finns i analysen kan en mätarvy också bestå av flera mätare i en mätaruppsättning. Om du t.ex. skapar en mätarvy för att visa säljdata för de senaste tolv månaderna består mätarvyn av tolv mätare, en för varje månad. Om du skapar en mätarvy för att visa den totala försäljningen i landet består mätarvyn av en enda mätare. En mätare eller mätaruppsättning visas mot en bakgrund, som kallas mätarens rityta.
Tratt	Använd den här vyn om du vill visa ett tredimensionellt diagram där prognos och utfall visas med hjälp av volym, nivå och färg. Det är användbart när du vill spegla värden som sjunker med tiden, till exempel en säljpipeline.
Filter	Använd den här vyn om du vill visa de filter som används för analysen.
Urvalssteg	Använd den här vyn om du vill visa vilka urvalssteg som används för analysen. Med urvalssteg kan du precis som med filter inhämta resultat som är relevanta för en specifik fråga. Urvalssteg används efter att frågan aggregeras.
Kolumnväljare	Använd kolumnväljare för att låta användarna välja vilka kolumner som ska visas i en analys. På så sätt kan användarna analysera data i olika dimensioner och förändra innehållet i resultatet.

Visa	Beskrivning
Vyväljare	Använd den här vyn om användarna ska kunna välja en specifik resultatvy bland de sparade vyerna. När den placeras i en infopanel visas Vyväljaren som en listruta där användarna kan välja vad de vill se.
Förklaring	Använd den här vyn om du vill ange vad formateringen i resultatet betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.
Beskrivning	Använd den här vyn om du vill visa resultatet som ett eller flera stycken med text. Du kan registrera en mening med platshållare för respektive kolumn i resultatet och ange hur raderna ska särskiljas. Du kan infoga anpassad HTML eller JavaScript som anger hur informationen ska visas.
Kod	Använd den här vyn om du vill visa resultatet som en kod eller ett märke på liknande sätt som de börskoder som löper över många webbplatser med finansinformation på Internet. Den här vyn är användbar om du vill dra uppmärksamheten till resultatet och den senaste informationen. Du kan styra vilken information som visas och hur den rullar över sidan. Den här vyn kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera.
Statisk text	Använd den här vyn om du vill ta med statisk text i resultatet. Du kan använda HTML för att inkludera banderoller, koder, Active-X-objekt, Java-appletar, länkar, instruktioner, beskrivningar, bilder, med mera, i resultatet.

Mer information

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004)
- Lägga till rubriker i resultat (på sidan 1008)
- Lägga till tabeller i resultat (på sidan 1008)
- Visa resultat i prestationspanelvyer (på sidan 1010)
- Visa resultat i trädkartsvyer (på sidan 1010)
- Visa resultat i gallervyer (på sidan 1011)
- Visa resultat i diagramvyer (på sidan 1012)
- Visa resultat i pivottabellvyer (på sidan 1017)
- Visa resultat i mätarvyer (på sidan 1025)
- Visa filter som använts för analysresultat (på sidan 1026)
- Lägga till text i resultat (på sidan 1026)
- Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn (på sidan 1028)
- Låta användarna ändra kolumner i analyser (vyn Kolumnväljaren) (på sidan 1029)
- Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren (på sidan 1029)
- Visa resultat i trattvyer (på sidan 1030)
- Lägga till beskrivande text i resultat (på sidan 1031)
- Visa resultat i börskodsvyer (på sidan 1034)
- Definiera högerklickningsinteraktioner för användare (på sidan 1036)
- Länka huvud- och detaljvyer (på sidan 1037)
- Skapa grupper och beräknade objekt (på sidan 1038)
- Skapa beräknade mått (på sidan 1039)

- Skapa urvalssteg (på sidan 1039)
- Skapa anpassade meddelanden om inga analysdata finns (på sidan 1040)

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om alternativen Rekommenderad visualisering och Bästa visualisering (på sidan 1005)
- Olika släppmål i vyredigerare (på sidan 1005)

Lägga till och redigera vyer

Med hjälp av presentationsfunktionerna i olika vyer kan du lägga till flera resultatvyer i en sammansatt layout för en analys, till exempel diagram och pivottabeller som gör att du och andra användare kan köra analysen och visa resultatet på mer meningsfulla sätt. Mer information om de olika typerna av vyer finns i Steg 2: Granska resultat och skapa layouter (på sidan 1000).

Varje vytyp har sin egen redigerare. Varje vyredigerare innehåller funktioner som är unika för vytypen, men kan även innehålla funktioner som är desamma oavsett vytyp.

Följande procedur beskriver hur du lägger till en vy i en sammansatt layout.

Så här lägger du till en vy i en sammansatt layout

1. Gör så här om analysen som du vill lägga till en vy i inte redan är öppen i analysredigeraren:
   a. Klicka på fliken Analys.
   b. Klicka på Katalog på hemsidan och leta reda på analysen.
   c. Klicka på ikonen Redigera i verktygsfältet.

      Analysredigeraren öppnas.
2. Klicka på fliken Resultat i analysredigeraren.
3. Klicka på ikonen Ny vy och välj sedan vyn som du vill lägga till.

   Den nya vyn visas längst ned i den sammansatta layouten.

Följande procedur beskriver hur du redigerar en vy.

Så här redigerar du en vy

1. Klicka på fliken Resultat i analysredigeraren.
2. Klicka på ikonen Redigera vy för den vy som du vill redigera.

   Redigeraren för den vyn öppnas.
3. Gör ändringarna av vyn i vyredigeraren och stäng sedan vyredigeraren genom att klicka på Klar.

   Obs! När du klickar på Klar sparas ändringarna av vyn tillfälligt. Ändringarna sparas inte permanent förrän du sparar analysen.

   Tips! Genom att klicka på Återställ kan du ångra alla ändringar du gjort av vyn men ännu inte sparat, så länge vyredigeraren är öppen.
4. Om du vill flytta vyn till en annan plats i den sammansatta layouten drar du vyn och släpper den på den nya platsen.
5. Om du vill formatera vyns utseende klickar du på ikonen Formatera container för vyn.

   Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
6. Om du vill ange egenskaperna för vyn klickar du på ikonen Vyegenskaper för vyn.
7. Om du vill ta bort vyn från den sammansatta layouten klickar du på den röda X-ikonen för vyn.

Obs! Om du klickar på den röda X-ikonen för en vy tas den bort från den sammansatta layouten, men vyn tas inte bort från analysen. Vyn finns kvar i rutan Vyer nere till vänster i analysredigeraren, så att du lätt kan lägga tillbaka vyn i den analysens sammansatta layout.

8 Om du vill ta bort vyn permanent från analysen markerar du vyn i rutan Vyer och klickar sedan på den röda X-ikonen.

Om alternativen Rekommenderad visualisering och Bästa visualisering

Om du vet vilken typ av vy du vill lägga till i en analys kan du välja den typen av vy direkt från menyn Ny vy på fliken Resultat i analysredigeraren. Du kan också använda alternativen Rekommenderad visualisering och Bästa visualisering om du vill ha hjälp med att välja den bästa typen av vy för analysen. När det gäller analyser i Oracle CRM On Demand är en *visualisering* en representation av data. På undermenyn Rekommenderad visualisering kan du välja det alternativ som bäst beskriver vad du tänker illustrera med vyn du skapar. Varje möjlig vytyp betygsätts sedan baserat på en fördefinierad uppsättning regler och de kriterier du har valt för analysen. En rankningslista med rekommenderade vyer skapas automatiskt och du kan välja från den listan. De vytyper som får en lägre poäng än en viss nivå hamnar inte på listan med rekommenderade vyer.

Om du inte vill välja från en uppsättning förslag på vyer kan du i stället välja alternativet Bästa visualisering så att den bästa typen av vy skapas direkt. Med alternativet Bästa visualisering skapas den lämpligaste typen av vy utifrån de kriterier du valt för analysen.

Olika släppmål i vyredigerare

Rutan Layout i en vyredigerare kan innehålla ett eller flera släppmål, beroende på typen av vy. Ett *släppmål* är ett område där du placerar en eller flera kolumner för att ange placering av och syfte med kolumnerna i layouten.

Följande släppmål finns:

- **Typ av vy Ledtexter**. Till exempel tabelledtexter för en tabellvy. Fälten i det här släppmålet innehåller en interaktiv resultatuppsättning som gör att användarna som visar analysen kan välja de data de vill visa. Värdena från kolumnerna som visas i det här släppmålet används som initiala kriterier. I en vy visas dessa värden i en listruta.
- **Sektioner.** Fälten i det här släppmålet fyller i områdena som delar upp vyn i sektioner. I diagram-, mätar- och trattvyer kan du välja att visa kolumnerna som du släpper i släppmålet Sektioner som ett sektionsreglage i stället för som enskilda sektioner genom att markera kryssrutan Visa som skjutreglage.
- **Område för vytyp.** Till exempel tabell för en tabellvy. Det här släppmålet simulerar ritytan eller innehållet i själva vyn och hjälper dig att se hur vyn ser ut. För en tabellvy innehåller det här området släppmålen Kolumner och Mätningar, som innehåller alla kolumner i vyn. I en tabellvy behandlas alla mätningar som kolumner. För alla andra vyer innehåller det här området följande släppmål:
  - **Släppmålet Mätningar.** Fälten i det här släppmålet fyller i den del av en vy som innehåller översiktsdata. Beroende på typen av vy kan det här området omfatta ett enda släppmål av typen Mätningar (till exempel pivottabellvyer) eller innehålla undersläppmål (till exempel staplar och linjer för linje-stapeldiagram). Du drar och släpper måttkolumnerna till dessa släppmål.
  - **Exkluderad.** Fälten i det här släppmålet är kolumner som undantas från vyresultaten men fortsätter att vara en del av analysen.
  - **Övriga släppmål.** Andra släppmål används för att sammanfatta kolumnerna i släppmålen och målen av typen Mätningar. Vilka andra släppmål som visas i en vy beror på typen av vy, vilket beskrivs i följande tabell.

Visa	Släppmål
Pivottabell	Omfattar följande släppmål:

Visa	Släppmål
	■ Kolumner. Visar en kolumn i kolumnorientering. Pivottabellvyer kan innehålla flera kolumner. ■ Rader. Visar en kolumn i radorientering. Pivottabellvyer kan innehålla flera rader.
Mätare	Rader. Visar kolumnerna som finns i mätarna.
Stapeldiagram, ytdiagram, linje-stapeldiagram, tidsserielinje, paretodiagram, punktdiagram eller bubbeldiagram	Omfattar följande undersläppmål som finns i huvudsläppmålet. Målnamnen kan vara olika beroende på diagramtyp. Gruppera per är exempelvis Bubblor för bubbeldiagram och Punkter för punktdiagram: ■ Gruppera per. Grupperar axeletiketterna i grupper. I ett lodrätt stapeldiagram vars kriterier omfattar kolumnerna Region, Distrikt och Kronor, och släppmålet innehåller kolumnen Region, grupperas data per region utmed den vågräta axeln. ■ Variera färg per. (Inte aktiverat för paretodiagram.) Visar olika kolumnvärden eller kolumnsvärdeskombinationer i olika färger.
Radardiagram	Radarsektioner. Visar kolumnvärden som punkter på respektive linje utmed cirkelns radie.
Cirkeldiagram	Omfattar följande släppmål: ■ Cirkeldiagram. Visar olika kolumnvärden eller kolumnsvärdeskombinationer som separata cirklar. ■ Sektorer. Visar olika kolumnvärden eller kolumnsvärdeskombinationer som separata cirkelsektorer.
Vattenfalldiagram	Gruppera per. Grupperar axeletiketterna i grupper.
Tratt	Steg. Visar varje kolumnvärde som ett steg i tratten.

Visa	Släppmål
Galler	Omfattar följande släppmål: ■ Kolumner. Visar en kolumn i kolumnorientering. Galler kan innehålla flera kolumner. ■ Rader. Visar en kolumn i radorientering. Galler kan innehålla flera rader. Omfattar följande undersläppmål som finns i huvudsläppmålet Visualisering för enkla gallervyer: ■ Gruppera per. Grupperar måtten i grupper. ■ Färg per. Visar olika mått i olika färger. I till exempel ett lodrätt stapeldiagram i ett galler är alla staplar för ett mått blåa, medan staplar som visar ett annat mått är röda. I ett punktdiagram använder du släppmålet för att variera punkterna utifrån färg. I ett bubbeldiagram använder du släppmålet för att variera bubblorna utifrån färg. ■ Stapelaxel. I ett linje-stapeldiagram som jämför två mått, till exempel intäkter och fakturerad kvantitet efter region, visas ett av två mått, till exempel Intäkt. ■ Linjeaxel. I ett linje-stapeldiagram som jämför två mått, till exempel intäkter och fakturerad kvantitet efter region, visas ett av två mått, till exempel Fakturerad kvantitet. ■ Cirkeldiagram. Om du lägger till en dimension här i ett cirkeldiagram skapas flera cirklar: ■ Sektorer. I ett cirkeldiagram visas måtten som sektorer i olika färger. ■ Punkter. I ett punktdiagram visas dimensioner som punkter. Varje dimensionsvärde visas som en punkt. ■ Vågrät axel. Mätvärdena bestämmer värdenas vågräta placering. I ett punktdiagram kan du släppa ett mått i det här målet. I ett bubbeldiagram visas varje mått i det här släppmålet som en bubbla. ■ Lodrät axel. I ett punktdiagram visas ett av två mått, som en punkt. I ett bubbeldiagram visas ett av tre mått som en bubbla. ■ Bubblor. I ett bubbeldiagram visas måtten som bubblor av olika storlek. ■ Storlek. I ett bubbeldiagram visas ett av tre mått som storleken på en bubbla. Omfattar följande undersläppmål som finns i huvudsläppmålet Visualisering för avancerade gallervyer: ■ Områden. I ett miniatyrytediagram visas kolumner som områden. ■ Staplar. I ett miniatyrstapeldiagram visas kolumner som staplar. ■ Linjer. I ett miniatyrlinjediagram visas kolumner som linjer.
Prestationspanel	Mått. Visar det specifika värdet på kolumnen som visas i panelen.
Trädkarta	Omfattar dessa släppmål: ■ Gruppera per. Representerar toppnivån för de hierarkiska data som sektoriserad för att producera eller beskriva en container med aggregerade värden. De aggregerade värdena visas som rektangulära paneler. ■ Storlek per. Representerar fördelningen av plattorna inom den överordnade nivån. De underordnade nivåerna är alltid lika med de överordnades storlek. ■ Färg per. Representerar en fördelning av värdena över alla paneler på samma nivå.

Alla vytypsområden, förutom området för tabell, vattenfallsdiagram, paretodiagram, trädkarta och galler (enkelt), innehåller elementet Måttetiketter. Elementet Måttetiketter representerar etiketter för alla måttkolumner i släppmålen i området Mått. Du kan ändra hur en måttetikett visas i en vy genom att dra elementet Måttetiketter från ett släppmål till ett annat. I ett lodrätt stapeldiagram kan du vill exempel visa olika måttetiketter i olika färger genom att dra och släppa elementet Måttetiketter till släppmålet Variera färg per. I pivottabellvyer kan du också redigera måttetiketternas format och dölja dem.

Lägga till rubriker i resultat

Använd vyn Rubrik om du vill lägga till en titel, en underrubrik eller en länk till en anpassad online-hjälpsida och tidsstämplar till resultatet. Rubriker och underrubriker kan formateras.

En vy för Rubrik läggs alltid till i resultaten som den första vyn.

Arbeta med en rubrikvy

1. Gör något av följande på fliken Resultat:
   - Om du vill lägga till en ny rubrikvy klickar du på knappen Ny vy och väljer sedan Rubrik i listrutan Vyer.
   - Om du vill redigera en befintlig rubrikvy letar du upp rubrikvyn och klickar på knappen Redigera vy.
2. I textrutan Rubrik anger du texten som ska visas som rubrik.

   Om du inte anger en rubrik används namnet för den sparade rapporter som rubrik. För rapporter som inte har sparats är textrutan Rubrik tom.
3. Om du inte vill att det sparade namnet för rapporten ska visas avmarkerar du kryssrutan Visa sparat namn.

   Om kryssrutan är markerad visas det sparade namnet nedanför texten i textrutan Rubrik (om den här texten finns).
4. (Valfritt) Om du vill visa en logobild eller annan grafik anger du sökväg för detta i textrutan Logo.

   Bilden visas till vänster om rubriktexten. Bilden eller grafiken ska vara tillgänglig för alla användare som visar den här rapporten.
5. (Valfritt) I textrutan Underrubrik anger du texten som ska visas som underrubrik.

   Texten för underrubrik kommer efter den huvudrubriken på en ny rad.
6. Om du vill lägga till ytterligare formatering på rubriken eller underrubriken gör du något av följande:
   a. Klicka på redigeringsknapparna till höger om dialogrutorna Rubrik och Underrubrik.
   b. Välj alternativ för teckensnitt, cell och gränser och klicka sedan på OK.

   Obs! Om du anger en ny bildtext ersätter den ursprungliga rubriken eller underrubriken.
7. Om du vill visa rapportens genomförandedatum eller -tid väljer du ett av alternativen för tidsstämpel från listrutan Starttid.
8. Om du vill tillhandahålla en länk till anpassad hjälp eller annan information som rör rapporten anger du lämplig URL i textrutan Hjälp, webbadress.

   Webbadressen ska vara en adress som är tillgänglig för alla användare som kommer kunna se rapporten.
9. När du är klar kan du spara rapporten med rubrikvyn.

Lägga till tabeller i resultat

Använd tabellvyn om du vill visa resultat i en standardtabell. Användarna kan navigera och borra nedåt i resultaten. Du kan lägga till en totalsumma och kolumnsummor, ange anpassade tabell- och kolumnrubriker samt ändra formeln eller aggregeringsregeln för en kolumn. Du kan även ändra egenskaperna för en kolumn om du vill styra utseendet och layouten för en kolumn och dess innehåll samt ange formatering som enbart ska tillämpas om kolumnen uppfyller vissa villkor.

Du kan även ange sidnumrering och antal rader per sida, ange om kolumn- och tabellrubriker ska visas och tillämpa radformat på tabellen. När du tillämpar radformat används en grön bakgrundsfärg på alternativa rader i tabellen. Om du vill kan du ändra färgen. Med radformat blir det enklare att läsa tabellen.

En tabellvy läggs automatiskt till i resultaten som den andra vyn. Du kan dock ta bort tabellvyn om du vill.

Totalsumman för kolumner med aggregeringsregeln Genomsnittlig skiljer sig åt mellan tabellvyn och pivottabellvyn. I tabellvyn beräknas totalsumman för en kolumn med aggregeringsregeln Genomsnittligt från databasen (en summa dividerad med ett antal). I pivottabellvyn visas summan som genomsnittet av raderna i resultatuppsättningen.

Följande procedur beskriver hur du redigerar en tabellvy.

Så här redigerar du en tabellvy

1. Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.

   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
2. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för tabellvyn.

   Redigeraren för tabellvyn öppnas.
3. I rutan Layout drar du fälten och släpper dem på släppmålen efter behov.
4. Utför följande åtgärder om du vill ange summor:

   Obs! Inga summor anges som standard, och knappbeskrivningen för summaikonen är Inga summor. När du lägger till en summa ändras också knappbeskrivningen.

   - Du lägger till en totalsumma genom att gå till sektionen Kolumner och Mätningar i rutan Layout, klicka på summaikonen och välja en plats för summan.
   - Om du vill lägga till summor för en enskild kolumn klickar du på summaikonen för den kolumnen och väljer en plats för summan. Klicka sedan på ikonen Fler alternativ för kolumnen, välj Aggregeringsregel och se till att alternativet Rapportbaserad summa är markerat.

   Obs! Summaikonen är bara tillgänglig för kolumner som det går att *summera per*. Detta är normalt en kolumn med upprepade värden som summeras. Om alternativet Rapportbaserad totalsumma inte valts beräknas totalsumman i systemet baserat på hela resultatuppsättningen, innan några filter tillämpas på måtten.
5. Klicka på ikonen Fler alternativ för kolumnen och välj Kolumnegenskaper om du vill redigera egenskaperna för en kolumn eller ange formatering som ska tillämpas om innehållet i kolumnen uppfyller vissa villkor.

   Dialogrutan Kolumnegenskaper öppnas där du kan göra dina val. Information om hur du formaterar kolumner och lägger till villkorsstyrd formatering finns i Redigera kolumnegenskaper (på sidan 983).
6. Så här redigerar du sektionsegenskaperna:
   a. Klicka på ikonen Sektionsegenskaper.
   b. Välj alternativ för egenskaperna och klicka sedan på OK.
7. Klicka på ikonen för tabellvyns egenskaper i verktygsfältet om du vill redigera tabellens egenskaper.
8. Välj alternativ för egenskaperna i dialogrutan Tabellegenskaper och klicka på OK.

   Du kan ange följande inställningar:

   - Metoden som ska användas till att bläddra i data – antingen rull- eller sidväxlingskontroller.
   - Kolumnrubrikens format och huruvida ämnesområdets namn ska ingå i kolumnrubriken.
   - Om nullvärden ska visas.
   - Om radformat används.

     Om du vill ändra färgen som används som bakgrund på alternativa rader klickar du på formateringsknappen bredvid kryssrutan Radformat och väljer önskad färg.
   - Om dubblettvärden ska visas.

- Om huvud/detalj-länkning ska användas.

9 Klicka på Klar när du har gjort ändringarna så att tabellvyredigeraren stängs.

10 Spara analysen.

Visa resultat i prestationspanelvyer

I en prestationspanel visas ett enstaka aggregerat mätvärde som omedelbart visar sammanfattningsmåtten. Med den här vyn kan du få hjälp med följande:

- Rikta användarens uppmärksamhet direkt på viktiga fakta på panelen.
- Kommunicera status genom enkel formatering med hjälp av färger, etiketter och begränsade format, eller genom villkorsstyrd formatering för bakgrundsfärg, eller mätvärden som får panelen att sticka ut visuellt. Om intäkterna inte når upp till intäktsmålet kan värdet t.ex. visas i rött.
- Svara på frågor och filter för att göra resultaten mer relevanta för användaren.
- Stöd för ett enskilt, aggregerat eller beräknat värde.

Du måste ange aggregering och filter på fliken Kriterier för att säkerställa att rätt måttvärde visas i panelen. Om ett eller flera mått ingår i analysen på fliken Kriterier väljs det första måttet i på fliken Kriterier som standard för prestationspanelvyn. Om inget mått har lagts till i analysen kan du lägga till ett när du redigerar prestationspanelvyn. Du kan lägga till flera prestationspanelvyer i en sammansatt layout, där varje prestationspanelvy innehåller ett mått.

Så här redigerar du en prestationspanelvy

1 Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.

Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).

2 Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för prestationspanelvyn.

Redigeraren för prestationspanelvyn öppnas.

3 Så här lägger du till ett mått eller ändrar måttet för vyn:

   a Om du vill använda ett mått som inte redan finns i analysen drar du det nya måttet från rutan Ämnesområden och släpper det i släppmålet Mått.

   b Om du vill välja ett annan mått bland måtten som redan finns i analysen väljer du måttet i listrutan i släppmålet Mått.

4 I rutan Format väljer du storlek på prestationspanelen och sedan ett temaformat.

5 Klicka på ikonen Egenskaper för prestationspanel i verktygsfältet.

6 Gör följande i dialogrutan Egenskaper för prestationspanel:

   a Gör dina val.

   b Om du vill ändra standardvärdena som överförts från sidan Kriterier eller lägga till villkorsstyrd formatering, klickar du på länken Redigera villkorsstyrd formatering så att dialogrutan Villkorsstyrd formatering öppnas.

7 Klicka på OK när du har gjort ändringarna i dialogrutan Egenskaper för prestationspanel.

8 Stäng vyredigeraren för prestationspanelen genom att klicka på Klar.

9 Spara analysen.

Visa resultat i trädkartsvyer

I trädkartsvyer organiseras hierarkiska data genom att data grupperas i rektanglar (s.k. paneler). Trädkartor har följande egenskaper:

- De begränsas av en fördefinierad yta och innehåller två nivåer av data.

- De kan innehålla rektangulära rutor. Storleken på rutan baseras på ett mått och färgen på rutan baseras på ett annat mått.
- De liknar spridningsdiagram på så sätt att mappningsområdet är begränsat, och att du kan visualisera stora mängder data och snabbt se trender och avvikelser i datamängden.

Det finns två typer av trädkartsvyer:

- **Percentilindelning.** Anger att färgen på panelerna i trädkartsvyn visas som en percentilbehållare.
- **Kontinuerlig fyllnadsfärg.** Anger att panelerna i trädkartsvyn visas som ett toningsfärgschema. Toningen med lågt värde är minimivärdet för det valda Färg per-måttet. Toningen med högt värde är maxvärdet för det valda Färg per-måttet.

Så här redigerar du en trädkartsvy

1. Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.

   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
2. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för trädkartsvyn.

   Redigeraren för trädkartsvyn öppnas.
3. Välj Percentilindelning eller Kontinuerlig fyllnadsfärg i fältet Format i rutan Layout.
4. Om du väljer Percentilindelning i steget ovan ska du i listan Behållare välja antalet behållare som ska visas i trädkartsvyn.

   Du kan välja heltal, kvartil (4) eller decil (10). Värdena är mellan 2 och 12. Antalet behållare som väljs motsvarar antalet färger i trädkartsvyn.
5. Ändra alternativen Gruppera per, Storlek per och Färg per som det behövs.
6. Klicka på ikonen Egenskaper för trädkartsvy i verktygsfältet.
7. Välj alternativ i dialogrutan för egenskaper för trädkartsvy och klicka på OK.
8. Stäng vyredigeraren för trädkartan genom att klicka på Klar.
9. Spara analysen.

Visa resultat i gallervyer

I en gallervy visas flerdimensionella data som en uppsättning celler i ett rutnät, där varje cell innehåller en delmängd data som visas som diagram eller tal. Följande typer av gallervyer finns:

- **Enkelt galler.** Enkla gallervyer är lämpliga om du vill jämföra samma sak i en uppsättning data. En enkel gallervy visar en enda inre diagramtyp, till exempel ett rutnät med flera stapeldiagram. De inre diagrammen använder alltid en gemensam axel, vilket innebär att diagrammen har samma skala.
- **Avancerat galler.** Avancerade gallervyer är lämpliga om du vill övervaka trender och visa mönster i en uppsättning data. En avancerad gallervy visar ett galler med små miniatyrdiagram. Måtten kan visas som tal eller som olika typer av miniatyrdiagram. I en avancerad gallervy fungerar de olika måttkolumnerna oberoende av varandra när det gäller borrning, axelskala och så vidare.

Du kan använda följande typer av diagram i enkla gallervyer:

- Stapeldiagram (undertypen Lodrätt)
- Stapeldiagram (undertypen Vågrätt)
- Linjediagram
- Område
- Linje-stapel
- Cirkeldiagram
- Punktdiagram
- Bubbeldiagram

Du kan använda följande typer av visualiseringar i avancerade gallervyer:

- Siffror
- Miniatyrdiagram av följande undertyper:
  - Miniatyrstapel
  - Miniatyrlinje
  - Miniatyryta

Så här redigerar du en gallervy

1. Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.
   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
2. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för gallervyn.
   Redigeraren för gallervyn öppnas.
3. I rutan Layout drar du fälten och släpper dem på släppmålen efter behov.
4. Klicka på ikonen Egenskaper för galler i verktygsfältet.
5. Välj alternativ i dialogrutan Egenskaper för galler.
   Du kan ange följande inställningar:
   - Egenskaper som berör rutnätets rityta, t.ex. förklaringsplacering (endast enkla gallervyer)
   - Egenskaper som berör diagramstorlek för de visualiseringar som ingår i gallervyn
   - Egenskaper som anger vilken metod som ska användas för att bläddra bland data - antingen rullnings- eller sidväxlingskontroller
   - Om gallervyn lyssnar efter huvud/detaljhändelser
   - Egenskaper som kontrollerar utseendet på gallervyns rutnät och dess visualiseringar, t.ex. olika formatval och hur förklaringar visas
   - Egenskaper som kontrollerar typ av skala och utseendet på skalmarkörer för var och en av gallervyns visualiseringar (endast enkla gallervyer)
   - Egenskaper som kontrollerar visning av rubriker och etiketter (endast enkla gallervyer)
6. Klicka på OK när du är klar med dina ändringar.
7. Stäng vyredigeraren för gallervyn genom att klicka på Klar.
8. Spara analysen.

Visa resultat i diagramvyer

Använd diagramvyn om du vill visa data som ett diagram. I följande tabell beskrivs de typer av diagram som finns och hur de ska användas. Här visas också vilka format som finns för respektive typ. Alla diagramtyper förutom punktdiagram, radardiagram och miniatyrdiagram kan vara tvådimensionella (2D) eller tredimensionella (3D). Alla typer av diagram passar inte för alla typer av data.

Diagramtyp	Diagramtypvariant	Beskrivning	Format
Stapel	- Vertikal - Horisontell - Staplad vertikal - Staplad horisontell - 100 % staplad vertikal	Ett stapeldiagram visar kvantiteter associerade med kategorier. Stapeldiagram visar kvantiteter som stapellängder och kategorier som staplar eller grupper med staplar. Stapeldiagram är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt. Du kan till exempel jämföra konkurrerande produktförsäljningar, samma	- Rektangel - Triangel - Cylinder - Romb - Toning - Mönsterfyllning

Diagramtyp	Diagramtypvariant	Beskrivning	Format
	■ 100 % staplad horisontell	produktförsäljning under olika perioder eller samma produktförsäljningar på olika marknader. Stapeldiagram kan användas för att jämföra måttkolumner genom att visa vågräta eller lodräta staplar.	
Linjediagram	Ingen	Ett linjediagram visar kvantiteter över tid eller per kategori. Linjediagram är användbara när du vill visa trender över tid. De kan användas för att rita flera måttkolumner.	■ Standardlinje ■ Stegvis linje ■ Böjd linje
Område	■ Staplad ■ 100 % staplad	Ett ytdiagram visar trenden hos andelen från varje värde över tid eller per kategori. Ett ytdiagram är ett linjediagram där områdena mellan linjerna är ifyllda. Områdena staplas på varandra till att visa det sammanlagda värdet för varje tidsperiod eller kategori. I 100 % staplade diagram visas varje kategori som en procentandel av det totala värdet.	■ Helfyllning ■ Toningsfyllning ■ Mönsterfyllning
Cirkeldiagram	Ingen	I ett cirkeldiagram visas data som procentsatser av en helhet. Cirkeldiagram är användbara när du vill jämföra delar av en helhet, till exempel försäljningen per region eller distrikt.	■ Helfyllning ■ Toningsfyllning ■ Mönsterfyllning
Linje-stapel	■ Standard ■ Staplad	Ett linje- och stapeldiagram visar två uppsättningar värden med olika intervaller: en uppsättning som staplar och en som linjer som överlappar staplarna. Linje- och stapeldiagrammet är användbart när du vill visa trendrelationen mellan två datauppsättningar.	■ Rektangel ■ Triangel ■ Cylinder ■ Romb ■ Toning ■ Mönsterfyllning
Tidsserielinje	Ingen	I en tidsserielinje ritas tidsseriedata. Den har en skala utmed den vågräta axeln som baseras på tiden som förflyter mellan datapunkter.	■ Standardlinje ■ Stegvis linje ■ Böjd linje

Diagramtyp	Diagramtypvariant	Beskrivning	Format
Paretodiagram	Ingen	Paretodiagram är en form av stapeldiagram och linjediagram som visas kriterier i fallande ordning. I diagramtypen visar linjen en ackumulerad procentsumma. Paretodiagram är användbara när du vill identifiera betydelsefulla element, till exempel det bästa och det sämsta eller det största och det minsta	■ Rektangel ■ Triangel ■ Cylinder ■ Romb ■ Toning ■ Mönsterfyllning
Punktdiagram	Ingen	I ett punktdiagram visas x- och y-värden som diskreta punkter i ett rutnät. Punkterna ritas på grundval av två beroende variabler. Ett punktdiagram gör att du kan rita stora mängder datapunkter och undersöka hur de fördelas över mätområdet. Punktdiagram är användbara när du vill studera relationer och trender i stora mängder data. **Tips!** Om du vill skapa ett punktdiagram ritar du ut en faktauppgift på x-axeln och en annan på y-axeln. Faktauppgifterna ritas ut för val på nivåaxeln.	■ Standardspridning ■ Sprida med linjer
Bubbeldiagram	Ingen	Ett bubbeldiagram är en variant på punkdiagram där dataelementen visas som cirklar (bubblor). Tre variabler visas i två dimensioner i ett sådant diagram. Ett värde representeras av placeringen av cirkeln på x-axeln. Ett annat värde representeras av placeringen av cirkeln på y-axeln. Ett tredje värde representeras av dess cirkels relativa storlek. Bubbeldiagram är praktiska när du vill visa data med tre variabler och visa ekonomisk information under en period. **Tips!** Om du vill skapa ett bubbeldiagram ritar du ut en variabel (faktauppgift) på x-axeln, en annan på y-axeln och en tredje på axeln för bubblans radie. Dessa tre uppgifter ritas ut för de val som görs på nivåaxeln.	Ingen

Diagramtyp	Diagramtypvariant	Beskrivning	Format
Radardiagram	Ingen	I ett radardiagram visas samma information som i ett stapeldiagram, men data visas i stället som att de strålar ut från diagrammets mitt. Varje dataelement har sin egen värdeaxel. Radardiagram är praktiska när du undersöker hur data överlappar och distribueras.	Ingen
Miniatyrdiagram	■ Miniatyrlinje ■ Miniatyrstapel ■ Miniatyryta	Var och en av dessa diagramtyper är en bild där storleken anpassats efter texten bredvid och som bara visas i en gallervy, och som passar utmärkt för att visa trendinformation. Mikrodiagram är användbara för avancerade galler, där data visas som en blandning av miniatyrdiagram och tal. Ett mikrodiagram har inga axlar eller förklaringar. Mikrodiagrammets mätvärden återges liksom för större diagram som storleksanpassade staplar (eller linjer eller ytor). Varje måttnamn visas i en egen kolumnrubrik. Mer information om måtten visas som knappbeskrivningar när du hovrar pekaren över en datacell.	Ingen
Vattenfall	Ingen	Med ett vattenfallsdiagram kan du visa hur ett värde ökar eller minskar löpande eller kumulativt. Ett vattenfallsdiagram riktar användarnas uppmärksamhet på hur varje mått bidrar till summan, och visar detta genom färgformatering. Ett startvärde summeras med efterföljande värden (både negativa och positiva differenser eller ändringar) till en totalsumma. Det finns bara en totalsumma per vattenfallsdiagram och delsummor kan adderas.	■ Tre färger (Öka, Minska och Summa) ■ Fyra färger (Första, Öka, Minska och Summa) ■ En färg ■ Två färger ■ Anpassat

Obs! I Oracle CRM On Demand används en diagrammotor från en tredje part. Diagramtypen, storleken och antalet element i diagrammet kan påverka om axlar eller förklaringar visas. Visningen av axlar eller förklaringar begränsas av det tillgängliga utrymmet på sidan i webbläsaren. Ibland kan du få axlar och förklaringar att visas i diagrammet genom att justera bredden och höjden.

Obs! Om du väljer en diagramtyp som inte är kompatibel med resultatet visas inget resultat.

Följande procedur beskriver hur du redigerar en diagramvy.

Så här redigerar du en diagramvy

1 Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.
Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).

2 Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på knappen Redigera vy för diagramvyn.

Redigeraren för diagramvyn öppnas.

3 I rutan Layout drar du fälten och släpper dem på släppmålen efter behov.

Mer information om släppmål finns i Olika släppmål i vyredigerare (på sidan 1005).

Tips! Du kan lägga till kolumner i analysen medan du arbetar i diagramvyredigeraren genom att markera namnet på fältet för kolumnen i rutan Ämnesområden och dra det till ett släppmål. Alternativt kan du navigera till fliken Kriterier om du vill lägga till flera kolumner. Information om hur du lägger till kolumner på fliken Kriterier finns i Lägga till kolumner i analyser (på sidan 976). Alla kolumner du lägger till i diagramvyredigeraren läggs också till i den övergripande analysen: kolumnerna visas på fliken Kriterier samt i andra vyer samt i diagramvyn. Du kan emellertid inte ta bort en kolumn från analysen när du arbetar i diagramvyredigeraren. Om du vill ta bort en kolumn från diagramvyn och från analysen måste du gå till fliken Kriterier och välja Ta bort i listrutan med alternativ för kolumnen.

4 Klicka på ikonen Redigera diagramegenskaper i verktygsfältet.

5 Ange egenskaperna i dialogrutan Diagramegenskaper.

Du kan ange följande inställningar:

- Egenskaper som berör diagrammets rityta, t.ex. bredd, höjd och förklaringens placering
- Egenskaper som styr diagramvyns utseende, t.ex. dess format

  Obs! Du kan formatera utseendet på ett diagram på två sätt: utifrån diagramelementens placering och utifrån de villkor som tillämpas på kolumner. Mer information om hur du formaterar diagrammens utseende utifrån inställningar finns senare i det här avsnittet.

- Egenskaper för axelgränser och skalstreck
- Egenskaper som styr hur rubriker och etiketter visas i diagrammet

6 Klicka på OK när du har gjort ändringarna så att dialogrutan Diagramegenskaper stängs.

Diagrammet förnyas. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

7 Stäng vyredigeraren för diagramvyn genom att klicka på Klar.

8 Spara analysen.

Formatera utseendet på diagram

Du kan formatera ett diagrams utseende utifrån någon av följande inställningar:

- Positionen för diagramelement (som linjer eller staplar i ett linjestapeldiagram eller sektorer i ett cirkeldiagram). Med positionsformatering kan du anpassa utseendet på ett diagram baserat på positionen för grafiska element, dvs. den numeriska sekvensen i vilken diagramelementen (till exempel staplar) visas i en grupp. En grupp fastställs av attributkolumnerna som visas i släppmålsområdet Gruppera per i diagramvyredigeraren.
- Villkor som används på kolumner. Villkorlig formatering används på kolumnvärdena som uppfyller villkoret. Du kan ange en färg som diagramdata ska visas i, baserat på ett specifikt kolumnvärde eller ett intervall av kolumnvärden som uppfyller villkoret som anges för kolumnen.

Följande procedur beskriver hur du formaterar ett diagrams utseende.

Så här formaterar du ett diagrams utseende

1 Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för diagramvyn.

2 Klicka på ikonen Redigera diagramegenskaper i verktygsfältet i diagramvyredigeraren.

3 Klicka på fliken Format i dialogrutan Diagramegenskaper.

4 Klicka på länken Format och villkorsstyrd formatering för att öppna dialogrutan Format och villkorsstyrd formatering.

5 Gör något av följande för att formatera ett diagrams utseende baserat på diagramelementens position:

a Klicka på fliken Formatering.
b Välj fliken för det diagramelement (t.ex. stapel) till vilket du vill lägga till en anpassad formaterad position.
c Klicka på ikonen Lägg till ny position (grönt plustecken).
d Ange formateringen för den nya positionsposten i tabellen Anpassade formaterade positioner. Om du till exempel vill välja färgen som ska användas för positionen klickar du på nedåtpilen bredvid rutan Färg för att öppna dialogrutan Välj färg. (Formateringsalternativen beror på elementet.)
e Klicka på OK.

6 Gör något av följande för att formatera ett diagrams utseende baserat på ett villkor som används:
a Klicka på fliken Villkorsstyrd formatering.
b Klicka på Lägg till villkorsformat och välj kolumnen som du vill använda ett villkor på.
c Välj operator i dialogrutan Nytt villkor och ange ett kolumnvärde eller ett intervall med kolumnvärden för villkoret.
d Klicka på OK.
e Om du vill välja färgen som ska användas för kolumnvärden när villkoret har uppfyllts går du till fliken Villkorsstyrd formatering och klickar på nedåtpilen bredvid rutan Färg för att öppna dialogrutan Välj färg.

Obs! Om du anger flera villkor utvärderas alla villkoren, och formaten för de villkor som utvärderas till sant slås samman. Om det finns en konflikt mellan formaten kommer det villkor som senast utvärderades till sant att bestämma vilket format som visas.

f Klicka på OK.

7 Klicka på OK när du har gjort ändringarna så att dialogrutan Diagramegenskaper stängs.
8 Stäng vyredigeraren för diagramvyn genom att klicka på Klar.
9 Spara analysen.

Visa resultat i pivottabellvyer

Pivottabellvyn är en interaktiv vy där du kan rotera raderna, kolumnerna och rubrikerna för att få fram olika perspektiv på informationen. Det går att navigera i pivottabellerna och få fram mer detaljerade data, vilket är användbart särskilt i samband med trendrapporter.

I det här avsnittet beskrivs pivottabellplaceringarna och det innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter går till:

- Lägga till och ändra pivottabellvyer
- Använda listrutor för flera sidor i pivottabeller
- Ersätta standardaggregeringsreglerna i pivottabeller
- Lägga till formatering i pivottabeller
- Visa löpande summor i pivottabeller
- Visa objekt som relativa värden i pivottabeller
- Använda beräkningar i pivottabeller
- Bygga beräkningar i pivottabeller

Pivottabellspositioner

När du lägger till eller ändrar en pivottabell visas kolumnerna i analysen som element i pivottabellmallen.

I tabellen nedan beskrivs pivottabellspositionen.

Tjänst	Beskrivning
Pivottabellsfrågor	Visar en interaktiv resultatuppsättning där användaren kan välja vilka data som ska visas. Värdena i de kolumner som visas på positionen för pivottabellsfrågorna används som inledande filterkriterier. Värdena visas i en listruta där de kan väljas. Utifrån vad som väljs visas sedan en pivottabell (bestående av de sektioner, kolumner, rader och mätningar som har definierats i tabellen).
Sektioner	Fyller i områdena som delar upp vyn i sektioner. För varje värde i kolumnen Sektion visas en unik pivottabell bestående av de kolumner, rader och mätningar som anges i pivottabellen.
Kolumner	Visar ett element i kolumnformat. Pivottabeller kan innehålla flera kolumner.
Rader	Visar ett element i radformat. Pivottabeller kan innehålla flera rader.
Mätningar	Fyller i den sektion av en pivottabell som innehåller översiktsdata. Elementen i mätningsområdet sammanställs baserat på elementen i sid-, sektions-, rad- och kolumnfälten. Varje värde i mätningselementet motsvarar en sammanställning av data från snittet mellan källraderna och källkolumnerna. Etikettelementet för mätningar visas i kolumnområdet som standard och styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan det här elementet uteslutas.
Exkluderad	Exkluderar kolumner från pivottabellresultat. En kolumn som läggs till som kriterier för rapporten när pivottabellen har skapats läggs till som exkluderad.

Lägga till och ändra pivottabellvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en pivottabellvy.

Så här lägger du till eller ändrar du en pivottabellvy:

1. Gör något av följande på fliken Resultat:
   - Om du vill lägga till en ny pivottabellvy klickar du på Ny vy och väljer sedan Pivottabell.
   - Om du vill redigera en befintlig pivottabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för pivottabellvyn.

   Alternativ och inställningar för vyn visas i rutan Layout.
2. Om du vill ordna om kolumner håller du muspekaren över kolumnrubriken tills dragfältet visas ovanför rubriken och drar sedan fältet till en ny plats.
3. Klicka på diagramikonen i verktygsfältet om du vill lägga till en diagramvy i pivottabellen.

   När du har lagt till ett diagram i pivottabellen kan du ändra diagrammets position, ändra diagramtyp osv. Information om diagramvyn finns i Visa resultat i diagramvyer (på sidan 1012).
4. Utför följande åtgärder om du vill lägga till summor:
   a. För summor i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner klickar du på knappen Summor och gör ett val:

- Om du inte vill ha några summor klickar du på Ingen. Knappen Summor visas med vit bakgrund (standard).
- Om du vill visa summan före eller efter dataposterna väljer du Före eller Efter. Om du till exempel lägger till en summa på en rad som innehåller regioner och väljer alternativet Före visas summan före de enskilda distrikten i regionen.

b För summor i mätningsområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras. Välj sedan Aggregeringsregel och ett värde och se till att alternativet Rapportbaserad summa har valts.

Obs! Om alternativet Rapportbaserad summa inte har markerats beräknar Oracle CRM On Demand summan på grundval av hela resultatuppsättningen innan värdena eventuellt filtreras.

Beroende på vilka summor som väljs på rad- och kolumnnivåerna visas summorna för de översiktsdata som representeras av måttelementen som en kolumn eller en rad. Kolumn- och radsummor innehåller etiketter.

Om knappen Summor är nedtonad visas inga summor.

5 Om du vill arbeta med fler alternativ för en kolumn, mätning eller rad klickar du på knappen Fler alternativ och väljer ett alternativ i listrutan.

6 Om du vill formatera etiketter eller värden för en kolumn klickar du på knappen Summor eller på knappen Fler alternativ och väljer lämpligt formateringsalternativ.

7 Spara rapporten och klicka sedan på Slutför.

Använda flera listrutefrågor i pivottabeller

Om du placerar flera attribut i området för pivottabellsfrågor i pivottabellen kan du skapa en sida med flera listrutefrågor. När användare sedan visar pivottabellen kan de se flera listrutefrågor för varje attribut.

När rapporten sparas är listrutefrågorna tillgängliga för de användare som har åtkomst till rapporten.

Åsidosättande av standardregler för aggregering i pivottabeller

Du kan åsidosätta standardregeln för aggregering av en mätning som har angetts av den som ursprungligen skapade rapporten eller av systemet.

Så här åsidosätter du standardregeln för aggregering av en mätning i en pivottabell:

1 Klicka på knappen Fler alternativ för den mätning vars aggregeringsregel du vill åsidosätta.

2 Välj alternativet Aggregeringsregel och välj sedan den regel som ska tillämpas.

Lägga till formatering i pivottabeller

Du kan använda gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell. Du kan även anpassa utseendet på sektioner, rader, kolumner, mätning och innehållet i dessa element.

Du kan till exempel specificera alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar för sektioner, värden och mätetiketter. För sektioner kan du inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker samt värdena i sektionen. Du kan även infoga sidbrytningar så att en ny sektion visas på en ny sida när ett värde ändras i sektionen.

Du kan även lägga till villkorlig formatering vilket kan bidra till att dra uppmärksamheten till en datapost om den uppfyller ett visst villkor. Information om hur du lägger till villkorsstyrd formatering i en kolumn i en pivottabell finns i Redigera kolumnegenskaper (på sidan 983).

Lägga till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell

Med gröna staplar visas varannan rad eller kolumn mot en ljusgrön bakgrund. Den kosmetiska formateringen påverkar det allmänna utseendet på pivottabellen och gör även att du kan ändra den gröna standardfärgen på staplarna.

Så här lägger du till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell:

1. Klicka på egenskapsknappen för pivottabellvyn överst på arbetsytan.
2. Markera kryssrutan Aktivera alternerande format för att lägga till ett format med gröna fält.

   Ändra hur formatet används genom att markera ett alternativ i listan Alternativt.
3. Om du vill lägga till kosmetisk formatering klickar du på knappen Formatera.
4. Ändra standardfärgen för det gröna fältet genom att markera en ny bakgrundsfärg för cellformatet i dialogrutan Alternativt radformat.

   Mer information om kosmetisk formatering finns i Använda kosmetisk formatering i analyser och på infopaneler (finns Tillämpa kosmetisk formatering i analyser och infopaneler. på sidan 974).

Formatera sektioner och innehåll i sektioner

Med alternativen för att formatera sektioner och innehåll kan du göra följande:

- Inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker och värden i en sektion.
- Infoga sidbrytningar. Varje gång ett värde ändras i en sektion kommer den nya sektion som då uppstår att visas på en ny sida. Det är användbart när du har detaljerade rapporter.
- Tillämpa kosmetisk formatering på en sektion och dess innehåll.

Så här formaterar du sektioner i en pivottabell:

1. Så här formaterar du en sektion:
   a. Klicka på knappen Redigera vy i pivottabellvyn och klicka sedan på knappen Sektionsegenskaper.
   b. Välj alternativ i dialogrutan för sektionsegenskaper och klicka på OK.
2. Så här formaterar du innehållet i en sektion:
   a. Klicka på knappen Fler alternativ och välj Kolumnegenskaper i menyn för varje fält du vill formatera.
   b. Välj alternativ i dialogrutan Kolumnegenskaper och klicka på OK.

   Mer information om hur du använder kosmetisk formatering finns i Använda kosmetisk formatering i analyser och på infopaneler (finns Tillämpa kosmetisk formatering i analyser och infopaneler. på sidan 974).

Formatera rader

Med alternativen för att formatera rader och deras innehåll kan du göra följande:

- Tillämpa kosmetisk formatering på rader, radrubriker och radvärden.
- Använd en rad i pivottabellberäkningarna men utelämna den så att den inte visas i resultatet.
- Definiera ett nytt beräknat objekt som används i en pivottabell.
- Dubblera raden i pivottabellen.
- Ta bort kolumnen från pivottabellvyn.

Så här formaterar du rader:

- Klicka på knappen Fler alternativ för raden i pivottabellvyn och välj ett alternativ i den nedrullningsbara listan:
  - Om du vill tillämpa kosmetisk formatering på radrubriker eller radvärden väljer du lämpligt alternativ.
  - Mer information om hur du använder kosmetisk formatering finns i Använda kosmetisk formatering i analyser och på infopaneler (finns Tillämpa kosmetisk formatering i analyser och infopaneler. på sidan 974).
  - Om du vill dölja en rad från resultatet väljer du Dold.
  - Definiera ett nytt beräknat objekt genom att klicka på Nytt beräknat objekt.

    Mer information om hur du definierar beräknade objekt finns i stycket Bygga beräkningar i pivottabeller i det här avsnittet.

- Om du vill dubblera raden i pivottabellen väljer du Duplicera lager.
- Om du vill ta bort kolumnen från rapporten väljer du Ta bort kolumn.
- Kolumnen tas bort från pivottabellen och alla andra resultatvyer av rapporten.

Obs! Inställningarna under Dataformat för kolumnerna i mätningsområdet ärver inställningarna för kolumnerna i sektionen.

Visa löpande summor i pivottabeller

Numeriska mätningar i en pivottabell kan visas som löpande summor där summan av alla föregående celler visas i varje efterföljande cell för samma mätning. Det här alternativet är bara en visningsfunktion som inte på något sätt påverkar själva resultatet i pivottabellen.

Löpande summor visas vanligtvis för dubblerade kolumner eller för mätningar där du har valt att visa data som en procentsats av kolumnens totala värde så att det sista värdet är 100 procent. Löpande summor gäller för alla summor. Den löpande summan beräknas separat på respektive detaljnivå.

Kolumnrubrikerna påverkas inte när alternativet med löpande summa väljs. Du kan formatera kolumnrubriken om du vill att det ska framgå av den att alternativet med löpande summa har valts.

Följande användningsregler gäller för löpande summor:

- En löpande summa är inte kompatibel med SQL-funktionen RSUM (effekten skulle bli att en löpande summa beräknades av den löpande summan).
- Alla löpande summor nollställs när en ny sektion startar. En löpande summa nollställs inte om det finns ett uppehåll i en sektion och den fortsätter inte över flera sektioner.
- Om en mätning inte visas i en enda kolumn eller en enda rad summeras mätningen från vänster till höger och därefter nedifrån och upp. (Cellen längst ned till höger innehåller totalsumman.) En löpande summa nollställs inte efter varje rad eller kolumn.
- Det går inte att använda rullande minimivärden, maximivärden eller genomsnitt.

Så här visar du en mätning som en löpande summa:

- I mätningsområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras och väljer följande alternativ:

  Visa som löpande summa

Visar en posts relativa värde i pivottabeller

Det går att dynamiskt konvertera en sparad eller beräknad mätning i en pivottabell till ett procenttal eller ett index. Då visas postens relativa värde jämfört med summan utan att du behöver skapa en särskild beräkning just för det.

Om du till exempel använder en pivottabell för att undersöka försäljningen per region kan du dubblera försäljningsmätningen och visa den som en procentsats av summan. Det gör att du kan se försäljningsutfallet och den andel av försäljningen som respektive region står för.

Du kan visa mätningen som en procentsats mellan 0,00 och 100,00 eller som ett index mellan 0 och 1. Det är upp till dig att välja vilken metod som passar bäst.

Så här visar du en posts relativa värde i en pivottabell

1. Klicka på Fler alternativ i pivottabellvyn när du vill att kolumnen ska visas som ett relativt värde.

   Följande steg är valfritt. När du duplicerar måttet i pivottabellen kan du visa summan både för måttet och dess relativa värde. Det innebär att du inte behöver lägga till kolumnen två gånger på fliken Kriterier för att visa summan och dess relativa värden i pivottabellen.
2. När du vill duplicera måttet väljer du Duplicera lager.

Måttet visas en andra gång med samma namn i pivottabellen. Byt namn på måttet genom att klicka på Fler alternativ, välj Formatrubriker och skriv det nya namnet i det första fältet.

3 Klicka på Fler alternativ, välj Visa data som, välj antingen Procent av eller Index av och välj sedan ett undermenyalternativ.

Obs! Alternativet Visa data som är endast tillgängligt för sparade poster och beräknade mätningar.

Alternativen för Procent av och Index av är:

- Kolumn
- Rad
- Sektion
- Sida
- Överordnad kolumn
- Överordnad rad
- Lager (Om du väljer lager måste du också välja en kolumn i rapporten som procenttalen ska grupperas per.)

Använda beräkningar i pivottabeller

Du kan använda beräkningar i en pivottabell för att erhålla olika vyer av data. Med beräkningarna kan du åsidosätta den standardregel för aggregering som har angetts i systemet och för en befintlig rapport den aggregeringsregel som författaren har valt.

I följande tabell beskrivs de beräkningar som du kan använda i pivottabeller.

Beräkning	Beskrivning
Default	Använder standardaggregeringsregeln som har angetts i -databasen eller av rapportens ursprungliga författare.
Sum	Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Min	Beräknar minimivärdet (det lägsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Max	Beräknar maximivärdet (det högsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Average	Beräknar medelvärdet av en post i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden. Medelvärden i pivottabeller avrundas till närmaste heltal.
First	Väljer den första förekomsten av en post i resultatet.
Last	Väljer den sista förekomsten av en post i resultatet.
Count	Beräknar det antal rader i resultatet som har ett nonnull-värde för posten. Posten är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden returneras för den kolumnen.

Beräkning	Beskrivning
Count Distinct	Lägger till unik bearbetning i funktionen Count. Det innebär att varje unik förekomst av det här objektet bara räknas en gång.
Formula	Öppnar ett verktygsfält där du kan välja att inkludera matematiska operatorer i beräkningen.
Server Complex Aggregate	Med den här inställningen fastställs och beräknas aggregeringsregeln av analysservern i stället för pivottabellen. Uttrycket 'AGGREGATE(x by y)' används, vilket tolkas av analysservern som att den lämpligaste aggregeringsregeln ska användas för att mäta 'x' för att få det till nivån 'y'.
Ingen	Ingen beräkning görs.

Mer information om SQL-funktioner finns i Använda funktioner i Analys (på sidan 1046).

Skapa beräkningar i pivottabeller

Du kan skapa beräkningar för poster i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner.

Så här skapar du en beräkning för en post i en pivottabell:

1. I sektions- eller radområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den mätning som du vill göra en beräkning för.
2. Välj alternativet Nytt beräknat objekt.

   Fönstret Beräknat objekt visas.
3. Tilldela ett namn på beräkningen i fältet Visningsetikett.
4. Om du vill skapa en annan beräkning än en formel väljer du mellan följande alternativ:
   - Om du vill skapa en beräkning väljer du den funktion som du vill arbeta med från listrutan Funktion och klickar på en eller flera poster i listan Värden för att lägga till dem i fältet Valda.
   - Om du beräknar ett medelvärde för en kolumn av typen heltal ändrar du formeln för kolumnen så att den blir av flyttalstyp. Om den aktuella formeln exempelvis är x ändrar du den till CAST(x as double).

     Obs! Medelvärden i pivottabeller avrundas till närmaste heltal.
5. Om du vill skapa en formel väljer du funktionen Anpassad formel i listrutan Funktion och anger formeln i fältet Valda.

   Obs! En formel skapar en dynamisk anpassad gruppering i pivottabellen. Alla mätningar som refereras i en formel måste komma från samma logiska kolumn och måste finnas i resultatet. Formler kan infogas i, eller kombineras med, andra beräkningar.

   De matematiska operatorerna blir synliga. Operatorerna framgår av följande tabell.

Operator	Beskrivning
+	Plustecken används för operationen addition i en formel.
-	Minustecken används för operationen subtraktion i en formel.
*	Gångertecken används för operationen multiplikation i en formel.

Operator	Beskrivning
/	Divisionstecken används för operationen division i en formel.
$	Dollartecken används som en åtgärd på en posts radposition i en formel.
(	Inledande parentes används för att identifiera början av en gruppoperation i en formel.
)	Avslutande parentes används för att identifiera slutet på en gruppoperation i en formel.

a I fältet Valda skapar du formeln genom att skriva eller klicka på mätningsnamn och klicka på operatorer som du vill infoga i formeln.

b Använd parenteser där sådana behövs.

6 När beräkningen är slutförd klickar du på OK.

Om ett fel upptäcks visas ett meddelande. Korrigera felet och klicka på Slutförd igen.

Exempel på beräkningar i pivottabeller

Exemplen och förklaringarna i det här avsnittet bygger på att du har grundläggande kunskaper om SQL och SQL-syntax. Exemplen är hypotetiska. Alla tänkbara beräkningar visas inte.

Exempel 1. I det här exemplet hämtas värdet för den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar av var och en av produkterna SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Det motsvarar att du skulle välja Sum i listrutan Funktion och sedan skriva eller klicka på ‘SoftDrinkA’,‘SoftDrinkB’,‘SoftDrinkC’ för att lägga till dem i fältet Funktion.

Exempel 2. I det här exemplet hämtas minimivärdet av den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar för SoftDrinkA och SoftDrinkB, dvs. det värde som är lägst.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

I exempel 1 och 2 utförs respektive beräkning på varje post för den yttre nivån, till exempel Produkt. Om till exempel År och Produkt placeras på en axel och en av de föregående beräkningarna bygger på nivån Produkt kommer resultatet att beräknas per år.

Exempel 3. I det här exemplet hämtas värdet för varje post på den yttre nivån, till exempel År och Produkt, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum(*)
```

Exempel 4. I det här exemplet hämtas den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar, från den första, den andra och den tredje raden och dessa läggs sedan ihop.

```
sum($1,$2,$3)
```

I stället för att ange en post med namn, till exempel SoftDrinkA, kan du ange $n eller $-n där n är ett heltal som anger postens radposition. Om du anger $n hämtas mätningen från rad nummer n. Om du anger $-n hämtas mätningen från raden n till och med den sista raden.

Om du till exempel anger $1 för försäljningen i dollar hämtas mätningen från den första raden i datamängden och om du anger $-1 hämtas mätningen från den sista raden i datamängden.

Exempel 5. I det här exemplet summeras försäljningen av SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Det motsvarar följande beräkning:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Exempel 6. I det här exemplet läggs försäljningen av SoftDrinkA ihop med försäljningen av Diet SoftDrinkA. Därefter summeras försäljningen av SoftDrinkB med försäljningen av Diet SoftDrinkB och slutligen returneras det högsta av dessa båda belopp.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Visa resultat i mätarvyer

Mätarvyer är därför användbara när du vill visa prestationer jämfört med målsättningar. I följande tabell beskrivs de mätare som finns i listrutan Mätare och hur de ska användas. Standardmätaren är en visartavla.

Mätartyp	Beskrivning
Ring upp	En visartavla är en mätare som visar data på en tavla med en eller flera visare för att indikera ett värde inom fördefinierade gränser.
Stapeldiagram med liggande staplar Stapeldiagram med stående staplar	En stapelmätare visar data med hjälp av en stapel som ändrar färg för att indikera om värdena ligger inom fördefinierade gränser.
Cirkel	En cirkelmätare visar data med hjälp av en cirkel som ändrar färg för att indikera om data ligger inom fördefinierade gränser. En rad med cirkelmätare kan vara användbara för att visa resultat i tabellform.

Undertyper av mätare

Ditt val av mätartyp avgör vilka undertyper av mätare som är tillgängliga. En visartavla saknar undertyper. Följande undertyper är tillgängliga:

- Stapelmätare: ifyllda och lysdiodformat. Standardtypen är ifylld.
- Cirkelmätare: tredimensionella (3D) och tvådimensionella (2D). Standardtypen är 3D.

Mätarstorlekar

Mätarna finns i liten, medelstor, stor och anpassad storlek. Standardstorleken är medelstor.

Följande procedur beskriver hur du redigerar en mätarvy.

Obs! Om du väljer en mätartyp som inte är kompatibel med resultatet visas inget resultat.

Så här redigerar du en mätarvy

1. Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.
   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
2. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för mätarvyn.
   Redigeraren för mätarvyn öppnas.
3. I rutan Layout drar du fälten och släpper dem på släppmålen efter behov.
4. Ange tröskelvärden i rutan Inställningar.
5. Klicka på ikonen Redigera mätaregenskaper i verktygsfältet.
6. Välj alternativ i dialogrutan Mätaregenskaper.

Du kan ange följande inställningar:

- Egenskaper som berör mätarens rityta, t.ex. förklaringens placering
- Egenskaper som styr mätarens utseende, t.ex. mätarens bredd och höjd
- Egenskaper för mätargränser och skalstreck
- Egenskaper som styr hur rubriker, sidfötter och etiketter visas för mätaren eller mätare i mätaruppsättningen

7 Klicka på OK när du har gjort ändringarna så att dialogrutan Mätaregenskaper stängs.

8 Stäng mätarvyredigeraren genom att klicka på Klar.

9 Spara analysen.

Visa filter som använts för analysresultat

Använd filtervyerna för att visa de filter som använts för rapport. Information om hur du lägger till filter i en rapport finns i Lägga till filter i kolumner i Analys (på sidan 976).

Så här lägger du till eller ändrar en filtervy:

1 Gör något av följande på fliken Resultat:

- Om du vill lägga till en ny filtervy klickar du på Ny vy och väljer sedan Aktiva filter.
- Om du vill redigera en befintlig filtervy klickar du på knappen Redigera vy för filtervyn.

Filtervyn visas i arbetsytan.

2 Klicka på OK när du är klar.

3 Spara rapporten.

Lägga till text i resultat

Använd vyn Statisk text om du vill lägga till eller redigera märkordstext som ska visas tillsammans med resultaten. Du kan lägga till märkordstext som innehåller formaterad text, ActiveX-kontroller eller JavaScript, slagord och fraser, animeringar, specialiserade logotyper och så vidare. Märkordstexten kan innehålla vad som helst förutsatt att det finns stöd för det i din webbläsare.

I det här avsnittet beskrivs proceduren för hur du lägger till och ändrar en vy med statisk text. Om du hittar ett exempel som ser ut ungefär som det du vill göra kan du kopiera det och anpassa det efter dina behov.

Så här lägger du till eller ändrar en vy med statisk text

1 Gör något av följande på fliken Resultat:

- Om du vill lägga till en ny vy med statisk text klickar du på Ny vy och väljer Statisk text.
- Om du vill redigera en befintlig vy med statisk text klickar du på knappen Redigera vy för vyn med den statiska texten.

Vyn Statisk text visas på arbetsytan.

2 Skriv märkordstexten i textrutan.

Om du vill att texten ska vara fet eller kursiverad klickar du på lämplig knapp så att inledande och avslutande HTML-taggar infogas och skriver sedan texten mellan taggarna. Alternativt väljer du text först och klickar sedan på formateringsknappen.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

I följande tabell ges flera olika exempel.

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar

HTML-text	Klistra in eller skriv HTML-texten (eller lämpligt formaterad text) i textrutan. Du kan även klicka på knapparna för HTML-taggar. Beroende på formatet på texten som du anger kan eventuellt taggar användas för att kontrollera textens format. Följande är exempel på vad du kan göra:
	■ Om du vill ställa in teckensnittsstorlek och färg:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">röd text</FONT>`
	■ Om du vill kombinera taggar för ytterligare effekter:
	`<B><FONT COLOR="red">fet röd text</FONT></B>`

ActiveX-objekt	Active-X-objektet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller skriv objektet i fönstret HTML-text och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <object...> och </object>.
JavaScript eller VBScript	Skriptet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller ange skriptet i textrutan och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <script> och </script>.

Ljud	Kontrollera att du vet var ljudklippet finns. Om ljudklippet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.
	Använd HTML-taggen <EMBED> om du vill lägga till ljud, i följande format:
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	där:
	■ *"audio"* är platsen och namnet på ljudklippet.
	Om du vill lägga till ett ljudklipp som finns på din hårddisk är följande HTML ett exempel:
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	Om du vill lägga till samma ljudklipp från en delad plats på din webbserver är följande HTML ett exempel:
	`<EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/ sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar

Bakgrundsbild	I följande exempel används JavaScript.
	Kontrollera att du vet var bilden som du vill använda som bakgrundsbild finns. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet eller webbplats som är tillgänglig för alla användare.
	Om bilden finns i en delad mapp för infopanelsfiler är följande HTML ett exempel:
	`<script language="javascript">`
	`document.body.background = "http://`
	`ourwebserver.company.com/`
	`graphics/"NameOfGraphic";</script>`
	där:
	■ *NameOfGraphic* är namnet på filen som ska användas, t.ex. bricks.gif eller sand.jpg.

1. Om du vill ändra utseendet på teckensnittet som används i vyn med statisk text klickar du på knappen Formatera vy.
2. Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

   Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.
3. När du är klar klickar du på OK.
4. Spara rapporten.

Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn

Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i en rapport betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.

Du kan till exempel använda villkorlig formatering i en rapport för att visa kritiska poster i rött och poster som kräver uppmärksamhet i gult. Du kan lägga till en förklaring med text som förklarar innebörden av färgerna samt rubriker som sammanfattar den relevanta åtgärden. Du kan tillämpa kosmetisk formatering för att göra så att textens bakgrundsfärger matchar färgerna i den villkorliga rapporten.

Så här lägger du till eller ändrar en förklaringsvy

1. Gör något av följande på fliken Resultat:
   - Om du vill lägga till en ny förklaringsvy klickar du på Ny vy och väljer Förklaring.
   - Om du vill redigera en befintlig förklaringsvy klickar du på knappen Redigera vy för förklaringsvyn.

   Förklaringsvyn visas på arbetsytan.
2. I fältet Rubriker väljer du var du vill att rubriken ska visas.

   Alternativen är Höger, Vänster eller Inga. Om du inte vill att någon rubrik ska visas väljer du Inga.
3. Välj antalet förklaringsobjekt du vill ha för varje rad i fältet Förklaringsobjekt per rad.
4. (Valfritt) Ange en rubrik för förklaringen, t.ex. Förklaring.
5. I den första textrutan Rubrik skriver du innebörden av villkoret, till exempel Kräver omedelbar uppmärksamhet.

6 I den första textrutan Exempeltext skriver du det första villkor som du vill dokumentera, till exempel Kritisk.

Du kan använda dialogrutan för vanlig formatering för att ange bakgrundsfärg, till exempel röd. Det är frivilligt att skriva in text. Om du vill, räcker det med att ange bakgrundsfärg.

7 Klicka på knappen Lägg till om du lägga till ytterligare en rubrik.

8 Klicka på OK när du är klar med att lägga till rubriker.

9 Spara rapporten.

Låta användarna ändra kolumner i analyser (vyn Kolumnväljaren)

Använd vyn Kolumnväljare för att låta användarna dynamiskt välja kolumner och på så sätt ändra vilka data som visas i en analys. En *kolumnväljare* är en listruta som innehåller förvalda kolumner. I en kolumnväljarvy kan du koppla en kolumnväljare till varje kolumn i en analys, och du kan koppla flera kolumner (attribut) till varje kolumnväljare.

Så här redigerar du en kolumnväljarvy:

1 Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.

Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).

2 Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för kolumnväljarvyn.

Redigeraren för kolumnväljarvyn öppnas.

3 Markera kryssrutan Infoga väljare för varje kolumn där du vill att en kolumnväljare ska visas.

4 Så här kopplar du ett nytt attribut till en kolumnväljare:

a Välj kolumnen du vill koppla attributet till.

b Dubbelklicka på namnet på fältet för attributet i rutan Ämnesområden.

Obs! När du kopplar attribut till en kolumnväljare på det här sättet läggs attributkolumnerna inte till i analysen på fliken Kriterier. När du visar fliken Kriterier ser du i stället att kolumnen nu hänvisas till som en kolumngrupp med där listans standardkolumn också visas. Standardkolumnen är den som du skapade listrutan på.

5 Ange en etikett för varje väljare.

Obs! Om du inte anger en etikett kommer användare som visar resultatet inte se en etikett för väljaren.

6 Gå till fältet Etikettplacering i verktygsfältet och välj en placering för etiketterna.

7 Om du vill att resultaten ska förnyas så snart en användare väljer ett nytt alternativ från en kolumnväljare markerar du kryssrutan Förnya automatiskt när en ny kolumn markeras i verktygsfältet. Om du avmarkerar den här kryssrutan ser användaren knappen OK bredvid kolumnväljare och måste därför klicka på denna för att visa de nya resultaten.

8 Klicka på Klar när du har gjort ändringarna så att kolumnväljarvyn stängs.

9 Spara analysen.

Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren

Du kan använda en vyväljarvy om du vill välja en specifik vy över resultaten bland de sparade vyerna. När vyväljaren placeras i en rapport visas den som en listruta där användarna kan välja den specifika resultatvy de vill se.

Så här lägger du till eller ändrar du en vald vy:

1 Gör något av följande på fliken Resultat:

- Om du vill lägga till en väljarvy för ny vy klickar du på Ny vy, väljer Avancerad och väljer sedan Vyväljare.

- Om du vill redigera en befintlig vyväljarvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för vyväljarvyn.

Vyväljarvyn visas i arbetsytan.

2 (Valfritt) Skriv en rubrik för vyväljarvyn och ange var rubriken ska visas i förhållande till vyväljaren.

3 Välj värden för vyalternativen du vill inkludera i vyväljaren:
- Välj vyer i rutan Tillgängliga vyer och flytta dem till rutan Inkluderade vyer.
- I rutan Inkluderade vyer klickar du på knappen Ändra namn för att döpa om en vald vy.

Obs! Vyn Inga visar bara väljaren.

4 Om du vill förhandsgranska vyväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

5 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.

6 Gör följande om du vill flytta eller redigera vyväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra vyväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

  Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera vyväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort vyväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

7 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i trattvyer

Använd trattvyn om du vill visa resultat som ett tredimensionellt diagram där målvärden och faktiska värden visas med hjälp av färg. Normalt används trattvyer för att grafiskt visa data relaterade till olika steg i en process, till exempel de potentiella intäkterna för varje säljsteg.

Trattvyer är väl lämpade för att visa faktiska värden jämfört med målvärden för data där målvärdena brukar sjunka (eller stiga) avsevärt per säljsteg, till exempel en säljpipeline. Du kan klicka på de färglagda områdena om du vill borra ned till mer detaljerad information.

I trattvyer anger tröskelvärdena en procentsats av målvärdet och färgerna används för att ge visuell information om varje säljsteg. I trattvyn visas som standard följande:

- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under minimitröskelvärdet är rödmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under maximitröskelvärdet är gulmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger över maximitröskelvärdet är grönmarkerade.

Om du vill kan du ändra färgerna.

I följande tabell beskrivs de typer av trattvyer som finns. Formatet kan vara antingen heltäckande eller toningsfyllning.

Layout	Beskrivning
Standard	En standardiserad trattvy har en standardform med samma stadiebredd.
Icke-standard	En icke standardiserad trattvy har en standardform med olika stadiebredd.
Endast sista stadiet	En trattvy med endast sista stadiet har en standardform med samma stadiebredd. Den påminner om en standardiserad trattvy, men målvärdet för varje stadium före det sista stadiet beräknas

Layout	Beskrivning
	baserat på målvärdet för det sista stadiet och en konstant som kallas målfaktor.

Följande procedur beskriver hur du redigerar en trattvy.

Så här redigerar du en trattvy

1. Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.
   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
2. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för trattvyn.
   Redigeraren för trattvyn öppnas.
3. I rutan Layout drar du kolumnerna och släpper dem på släppmålen efter behov.
4. Ange tröskelvärden i rutan Inställningar.
   Tröskelvärdena anger en procentandel av målvärdet. Du kan ange anpassade tröskelvärden i procent, eller använda dynamiska tröskelvärden. Du kan också ändra vilka färger som används för respektive stadium.
5. Klicka på ikonen Redigera diagramegenskaper i verktygsfältet.
6. Välj alternativ i dialogrutan Diagramegenskaper.
   Du kan ange följande inställningar:
   - Egenskaper som berör diagrammets rityta, t.ex. bredd, höjd och förklaringens placering
   - Egenskaper som styr diagrammets utseende, t.ex. dess format
   - Egenskaper som styr hur rubriker och etiketter visas i diagrammet
7. Klicka på OK när du har gjort ändringarna så att dialogrutan Diagramegenskaper stängs.
8. Klicka på Klar när du har gjort ändringarna så att trattvyredigeraren stängs.
9. Spara analysen.

Lägga till beskrivande text i resultat

Använd vyn Beskrivande text om du vill lägga till en eller flera meningar som visas med rapporterna. Beskrivande text är användbar när du ska ange information som innehåll, förklaringar eller utökade beskrivningar. Du kan utföra följande åtgärder i vyn Beskrivande text:

- Skriv en mening med platshållare för varje kolumn i resultaten.
- Ange hur raderna ska avgränsas.
- Använd formateringsknappar för att ange fetstil, kursiv stil eller understruken text och infoga radbrytningar.
- Tillämpa kosmetisk formatering på teckensnitten som används i en beskrivning eller importera teckensnittsformatet från en tidigare sparad vy.

Exempel på användning av vyn Beskrivande text

En användare skapar en rapport som returnerar regionnamnet i den andra kolumnen som en del av resultatuppsättningen. Användaren vill att den beskrivande texten ska visas enligt följande exempel med inledningstext och varje region på en ny rad:

Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:

Östra regionen

Västra regionen

I följande tabell listas och beskrivs användarens beskrivande texter:

Fält	Post	Förklaring
Prefix	[b] Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:[/b][br][br]	Beskrivningen infogas före posten. Texten formateras för att visas i fetstil och följs av två radbrytningar. Användaren placerar markören i textrutan Prefix och klickar på knappen för fetstil (**B**) om du vill infoga inledande och avslutande taggar för fetstil. Användaren skriver följande text mellan taggarna: Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är: Användaren klickar sedan två gånger på knappen Radbrytning.
Beskrivning	@2	Posten innehåller resultaten från den andra kolumnen (regionnamnet) i beskrivningen. Användaren placerar markören i textrutan Beskrivning och skriver tecknen @2.
Radavgränsare	[br]	Posten inleder varje textrad i beskrivningen på en ny rad. Användaren placerar markören i textrutan Radavgränsare och klickar två gånger på knappen Radbrytning.
Efterställ	[br][b] Slut på rapporten Försäljning per region[/b]	Posten infogar text efter beskrivningen, på samma sätt som prefixfunktionen.

Reserverade tecken i beskrivningsvyn

I beskrivningsvyn är följande tecken reserverade

@ (snabel-a, om det inte används som en kolumnplatshållare i textrutan Beskrivning)

[(inledande parentes)

] (avslutande parentes)

‘ (enkelt citationstecken)

\ (bakåtvänt snedstreck)

Obs! Om du vill inkludera ett reserverat tecken ska det föregås av ett bakåtvänt snedstreck (\). Om du exempelvis vill ta med ett bakåtvänt snedstreck i beskrivningen, anger du \\.

Lägga till eller ändra beskrivningsvyer

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att skapa en beskrivningsvy.

I textrutorna Prefix, Beskrivning och Efterställ kan du använda formateringsknapparna för att visa texten i fetstil, kursiv stil eller understruken.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

Så här lägger du till eller ändrar du en beskrivningsvy

1 Gör något av följande på fliken Resultat:
   - Om du vill lägga till en ny beskrivningsvy klickar du på Ny vy, väljer Avancerad och väljer sedan Beskrivning.
   - Om du vill redigera en befintlig beskrivningsvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

   Alternativen och inställningarna för beskrivningsvyn visas i arbetsytan.
2 Ange värden för fälten på arbetsytan.

   I följande tabell beskrivs fälten.

Beskrivningsvy på arbetsytan	Kommentarer
Prefix	Anger beskrivningens rubrik. Denna text visas i början av beskrivningen.
Beskrivning	Anger den beskrivning som visas för varje rad i resultaten. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. @1 hämtar till exempel resultatet från den första kolumnen i beskrivningen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.
Radavgränsare	Anger en radavgränsartagg. Om du vill använda en annan avgränsare än den som är standard för formatet, anger du önskat alternativ i textrutan Radavgränsare.
Efterställ	Anger beskrivningens sidfot. Denna text visas i slutet av beskrivningen.

3 Om du vill använda kosmetisk formatering för teckensnittet som används i beskrivningen klickar du på knappen Formatera vy.
4 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

   Obs! Du kan importera formateringen från rapporterna med format från steg 2 (Skapa layouter). Formateringen från steg 1 (Definiera kriterier) kan inte importeras.
5 Om du vill förhandsgranska beskrivningsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layoutvyer.
7 Gör följande om du vill flytta eller redigera beskrivningsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
   - Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
   - Om du vill ändra beskrivningsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

     Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
   - Om du vill redigera beskrivningsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
   - Om du vill ta bort beskrivningsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i börskodsvyer

Börskodsvyn visar resultatet i en rapport som ett märke (rörligt resultat som rullar över en sida). Du kan anpassa storleken på rullningsområdet, hastigheten och den riktning som resultatet rullar åt samt andra visningsinställningar.

Obs! Om din webbläsare inte stöder rullande text visas resultatet, men inte som en rullande text.

Så här redigerar du en börskodsvy

1. Om vyn inte redan finns i den sammansatta layouten lägger du till vyn.
   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
2. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för börskodsvyn.
   Redigeraren för börskodsvyn öppnas.
3. Klicka på Exempelmall om du vill generera inställningar för de vanligaste fälten.

   Varning! Om du klickar på Exempelmall när du har angett värden i andra fält tas de värden som du har angett bort.
4. Om du vill rensa alla fält klickar du på Rensa fält.

   Obs! När du har rensat alla fält kan du klicka på Exempelmall för att återställa standardinställningarna för de mest använda fälten.
5. Välj värden för fälten på arbetsytan.
   I följande tabell beskrivs fälten.

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
Beteende	Anger hur resultatet rör sig i börskoden: **Bläddra.** Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och därefter bort från den innan det börjar om. **Bild.** Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och stannar när det kommer fram till andra sidan. **Alternativt.** Resultatet studsar fram och tillbaka inuti kodramen.
Riktning	Anger i vilken riktning resultatet rör sig i börskoden (vänster, höger, nedåt eller uppåt).
Bredd	Anger bredden på börskoden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans bredd. Ett värde på till exempel 200 anger att bredden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att bredden är en fjärdedels sida.
Höjd	Anger höjden på börskoden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans höjd. Ett värde på till exempel på 200 anger att höjden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att höjden är en fjärdedels sida.

Fält för börskoder på arbetsytan	Beskrivning
Inledande text	Anger eventuell valfri text som visas i början av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten.
Radformat	Anger vilket HTML-format som ska användas för att formatera raderna i resultatet. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3.
Radavgränsare	Anger tecknet som avgränsar en rad från en annan.
Kolumnavgränsare	Anger det tecken som används för att avgränsa en kolumn från en annan. Det tecknet används när Radformat är tomt, vilket medför att alla kolumner visas.
Avslutande text	Anger eventuell valfri text som visas i slutet av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten.

Obs! Flera av dessa fält är ifyllda med HTML som anger den inledande formateringen. Var uppmärksam när du redigerar texten så att den ursprungliga HTML-koden fortfarande är giltig. Om du tar bort HTML-koder från något av fälten bör du även ta bort dem från övriga fält, annars kommer inte börskoden att fungera som den ska.

6 Utför följande åtgärder om du vill ange ytterligare alternativ:

a Klicka på Avancerat.

Dialogrutan Avancerade alternativ för börskoder visas.

b Välj alternativ och klicka sedan på OK.

I följande tabell beskrivs de avancerade alternativen.

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Antal slingor	Anger antalet gånger som resultatet kommer att rulla. Standardvärdet är ett oändligt antal gånger. Du måste ange ett heltal.
Rullängd	Anger antalet pixlar mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger snabbare och mindre mjuk rullning.
Rullfördröjning	Anger antalet millisekunder mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger långsammare rullning.
Bakgrundsfärg	Anger den färg som ska användas för bakgrunden. Beroende på vad din webbläsare stöder kan du ange ett färgnamn, till exempel gul eller blå, eller använda det sexsiffriga hexadecimalformatet, till exempel #AFEEEE för ljusturkos. (Du kan ta bort #-tecknet från hexadecimalformatet.)

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Ytterligare märkattribut	Anger andra märkalternativ som din webbläsare kanske stöder, till exempel ALIGN="top | middle | bottom" för att justera börskoden mot textens överkant, mitt eller nederkant. Du kan även lägga till HTML-formatering för att ytterligare anpassa utseendet på börskoden.

7 Klicka på Klar när du har gjort ändringarna så att redigeraren för börskodsvyn stängs.

8 Spara analysen.

Definiera högerklickningsinteraktioner för användare

Du kan ange vilka alternativ som ska vara tillgängliga på menyn som öppnas när användarna högerklickar i vissa vyer i en analys. Du kan till exempel välja att visa menyalternativ som gör att användarna kan flytta kolumner, ta med kolumner och utelämna kolumner.

Med hjälp av dessa högerklickningsinteraktioner kan användarna anpassa en analys så att den visar den information som de är mest intresserade av. Om analysen är en del av en infopanel kan användarna spara en anpassad version av analysen så att de inte behöver anpassa analysen varje gång de öppnar infopanelen.

Följande typer av högerklickningsinteraktioner kan aktiveras för en analys:

- **Borra.** Gör att användarna kan borra djupare ned i data när borrning inte har angetts som den primära interaktionen för en viss kolumn.
- **Flytta kolumner.** Gör att användarna kan ändra ordning på kolumner genom att flytta dem, eller flytta kolumner till sektioner eller tabellfrågor.
- **Sortera kolumner.** Gör att användarna kan sortera data i kolumner.
- **Lägg till eller ta bort värden.** Gör att användarna kan välja att bara behålla vissa data, eller ta bort särskilda data.
- **Skapa, redigera eller ta bort grupper.** Gör att användarna kan skapa grupper genom att välja de kolumnvärden som ska ingå i en grupp.
- **Skapa, redigera eller ta bort beräknade objekt.** Gör att användarna kan skapa beräknade objekt genom att välja de kolumnvärden som ska ingå i en grupp och sedan välja formeln för det beräknade objektet.
- **Visa eller dölja delsummor.** Gör att användarna kan lägga till delsummor efter varje post, eller lägga till totalsumman.
- **Visa eller dölja en löpande summa.** Gör att användarna kan visa eller dölja en löpande summa. I en löpande summa visas summan av alla föregående celler i varje efterföljande cell för samma mätning.
- **Inkludera eller utelämna kolumner.** Gör att användare kan inkludera eller utelämna kolumner.

Högerklickningsinteraktionerna tillämpas i vyerna Pivottabell, Tabell, Trädkarta och Galler vid körningstillfället. Alla högerklickningsinteraktioner är inte tillgängliga för alla vytyper vid körningstillfället.

Obs! Högerklickningsinteraktionerna som stöds för en vy är alltid tillgängliga i analysredigeraren. Dock är endast de högerklickningsinteraktioner som du aktiverar tillgängliga vid körningstillfället och när du förhandsgranskar analysen.

Så här anger du vilka högerklickningsinteraktioner som är tillgängliga för användare

1 Gå till fliken Resultat eller fliken Kriterier i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera analysvy i verktygsfältet.

2 Klicka på fliken Interaktioner i dialogrutan Analysegenskaper.

3 Välj önskade alternativ och klicka på OK.

4 Spara analysen.

Länka huvud- och detaljvyer

Du kan skapa en relation mellan två eller fler vyer så att en vy, kallad huvudvyn, utlöser dataändringar i en eller flera andra vyer, kallade detaljvyer. En vy blir en huvudvy när du konfigurerar interaktionen för en kolumn i vyn att skicka huvud/detalj-händelser för vissa kanaler. Den här kolumnen är huvudkolumnen. När du klickar på huvudkolumnen i huvudvyn skickas definitionen för cellen (eller objektet) som du klickade på via en kanal till detaljvyn. Detta kallas för en huvud/detalj-händelse.

En detaljvy är en vy som lyssnar efter och svarar på de huvud/detalj-händelser som skickas av en huvudvy i en angiven kanal. En detaljvy innehåller en eller flera kolumner vars värden ändras direkt av den information som skickas av en huvud/detalj-händelse. Det här är detaljkolumnerna.

När en huvud/detalj-händelse skickas till en detaljvy granskas informationen om huvud/detalj-händelsen för att avgöra vilken kolumn i informationen som matchar detaljkolumnen. När en matchning hittas uppdateras detaljkolumnen med värdena från huvudkolumnen, och därefter uppdateras hela detaljvyn.

Följande typer av vyer kan konfigureras som huvudvyer eller detaljvyer:

- Tratt
- Mätare
- Diagram
- Pivottabell
- Tabell
- Galler (endast de yttre kanterna, inte de inre visualiseringarna)

Tänk på följande när du skapar huvud- och detaljvyer:

- En detaljvy kan lyssna efter huvud/detalj-händelser från flera huvudvyer.
- En detaljvy kan inte fungera som en huvudvy till en annan vy.
- Huvudvyn och detaljvyn kan finnas i samma analys eller i olika analyser.
- Du måste använda samma kanal för både huvudvyn och detaljvyn i en huvud/detalj-relation.
- Alla typer av kolumner (attribut eller mått) kan vara en huvudkolumn. En kolumn som finns i frågans släppmål eller sektionens släppmål i huvudvyn kan dock inte vara en huvudkolumn. Huvudkolumnen måste placeras i innehållet i själva vyn.
- En detaljkolumn måste:
  - Matcha en kolumn i huvudvyn.
  - Antingen i frågans släppmål eller i sektionens släppmål i detaljvyn, beroende på typen av vy. För vyerna Tabell och Pivottabell måste det vara i frågans släppmål. För vyerna Diagram och Mätare kan det antingen vara frågans släppmål eller sektionens släppmål.

Följande procedur beskriver hur du skapar en huvudvy.

Så här skapar du en huvudvy

1 Öppna fliken Kriterier i analysredigeraren och välj Kolumnegenskaper på den nedrullningsbara menyn för den kolumn som ska vara huvudkolumnen.
2 Klicka på fliken Interaktion i dialogrutan Kolumnegenskaper.
3 Välj Skicka huvud/detalj-händelser i sektionen Värde i fältet Primär interaktion.
4 I fältet Ange kanal anger du ett namn för den kanal som huvudvyn skickar huvud/detalj-händelser för. Du kan använda valfritt passande namn, t.ex. Säljanalyskanal, Kanal 1 eller kanal 1.
5 Stäng dialogrutan Kolumnegenskaper genom att klicka på OK.

6 Klicka på fliken Resultat i analysredigeraren och lägg till den vy som ska användas som huvudvy.
Huvudvyn måste innehålla huvudkolumnen.
7 Spara analysen.

Följande procedur beskriver hur du länkar en detaljvy till en huvudvy.

Så här länkar du en detaljvy till en huvudvy

1 Redigera den vy som du vill använda som detaljvy.

Obs! Detaljvyn kan finnas i samma analys som huvudvyn, eller i en annan analys.

2 Redigera vyegenskaperna genom att klicka på ikonen i verktygsfältet i vyredigeraren.
Klicka exempelvis på ikonen Redigera tabellvyns egenskaper i en tabellvy.
3 Markera kryssrutan Huvud/detalj i rutan Egenskaper för vyn.

Tips! Kryssrutan Huvud/detalj visas på fliken Allmänt i dialogrutan Mätaregenskaper, på fliken Allmänt i dialogrutan Diagramegenskaper och på fliken Format i dialogrutan Tabellegenskaper.

4 I fältet Händelsekanaler anger du namnet på den kanal där detaljvyn ska lyssna efter huvud/detalj-händelser.
Fältet Händelsekanaler aktiveras bara om du markerar kryssrutan Lyssna på huvud/detalj-händelser. Använd det här fältet för att ange en eller flera kanaler där detaljvyn ska lyssna efter huvud/detalj-händelser som utlösts av en eller flera huvudvyer. Kanalnamnet är skiftlägeskänsligt och måste exakt matcha kanalnamnet som angetts i huvudvyn. Avgränsa kanalnamn med kommatecken, till exempel kanal a, kanal b.
5 Stäng egenskapsdialogrutan genom att klicka på OK.
6 I rutan Layout drar du kolumnen (eller kolumnerna) som ska utgöra detaljkolumnen (eller detaljkolumnerna) till frågans släppmål eller till sektionens släppmål, så här:
   - Om detaljvyn är en tabell- eller pivottabellvy drar du kolumnen eller kolumnerna till frågans släppmål.
   - Om detaljvyn är en diagram- eller mätarvy drar du kolumnen eller kolumnerna till frågans släppmål eller till sektionens släppmål beroende på vad du föredrar, såvida inte frågans släppmål innehåller en kolumn från diagram- eller mätarvyn. I så fall måste du dra kolumnen eller kolumnerna till frågans släppmål.

Obs! Du måste dra och släppa alla detaljkolumner till stamma släppmål. Du kan inte dra några till frågans släppmål och några till sektionens släppmål.

7 Klicka på Klar.
8 Spara analysen.

Skapa grupper och beräknade objekt

Du kan skapa nya kolumnvärden med hjälp av grupper och beräknade objekt. En *grupp* i Analys är en statisk lista med kolumnvärden som du väljer, eller en statisk eller dynamisk lista som genereras av urvalssteg. En grupp representeras som ett kolumnvärde. Alla värden som tillsammans bildar gruppen måste komma från samma kolumn. Grupper visas alltid längst ned i kolumnlistan i den ordning som de lades till. Grupper kan innehålla kolumnvärden eller andra grupper. Du kan skapa en anpassad grupp och lägga till den anpassade gruppen till en kolumn i en vy.

Ett *beräknat objekt* är en beräkning mellan kolumnvärden som representeras som ett enda värde. Du kan använda ett beräknat objekt för att åsidosätta standardaggregeringsregeln som har angetts i databasen eller, för en befintlig analys, den aggregeringsregel som valts av användaren som skapade analysen. Du kan definiera ett beräknat objekt med hjälp av en anpassad formel, vilket är standardmetoden, eller genom att kombinera valda kolumnvärden med en funktion, t.ex. SUMMA.

När du skapar en grupp eller ett beräknat objekt skapas ett urvalssteg automatiskt. Mer information om urvalssteg finns i Skapa urvalssteg (på sidan 1039).

Du kan spara de grupper och beräknade objekt som du skapar i relevant ämnesområdesmapp i katalogen, så att de kan återanvändas.

Följande procedur beskriver hur du skapar en grupp eller ett beräknat objekt från en vyredigerare.

Så här skapar du en grupp eller ett beräknat objekt

1. Gå till fliken Resultat i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera vy för den vy som du vill skapa en grupp eller ett beräknat objekt för.
2. Klicka på ikonen Ny grupp eller Nytt beräknat objekt i verktygsfältet i vyredigeraren.

   Obs! Du kan också skapa en grupp eller ett beräknat objekt från rutan Urvalssteg. Mer information finns i Skapa urvalssteg (på sidan 1039).
3. Ange information om gruppen eller det beräknade objektet i dialogrutan Ny grupp eller Nytt beräknat objekt.
4. Klicka på OK om du vill stänga dialogrutan.
5. Gå tillbaka till den sammansatta layouten genom att klicka på Klar.
6. Gör följande om du vill spara gruppen eller det beräknade objektet i katalogen:
   a. I rutan Urvalssteg klickar du på länken för det objekt som du vill spara.
   b. Välj att spara objektet.
   c. I dialogrutan Spara som bläddrar du till den mapp som du vill spara objektet i.
   d. Klicka på OK om du vill stänga dialogrutan.

Skapa beräknade mått

Ett *beräknat mått* i Analys är ett mått som härleds från andra mått och som skapas med hjälp av en formel. Du kan skapa beräknade mått som tillämpas i alla vyer som innehåller beräknade mått i en sammansatt layout, och du kan skapa beräknade mått för enskilda vyer som innehåller kolumner.

Så här skapar du ett beräknat mått

1. Gör något av följande på fliken Resultat i analysredigeraren:
   - Om du vill skapa ett beräknat mått för alla vyer i en sammansatt layout som innehåller kolumner klickar du på knappen Nytt beräknat mått i verktygsfältet.
   - Om du vill skapa ett beräknat mått för en enskild datavy klickar du på ikonen Redigera vy för vyn, och klickar sedan på ikonen Nytt beräknat mått i verktygsfältet i vyredigeraren.
2. Ange information om det beräknade måttet i dialogrutan Nytt beräknat mått.
3. Klicka på OK om du vill stänga dialogrutan.

Obs! Du kan inte redigera ett befintligt beräknat mått direkt på fliken Resultat i analysredigeraren. Däremot kan du redigera ett beräknat mått på fliken Kriterier med hjälp av alternativen i den nedrullningsbara listan för fältet för måttet.

Skapa urvalssteg

Urvalssteg, tillsammans med grupper och beräknade objekt, gör att du kan begränsa, manipulera eller lägga till i resultaten som visas i en analys. Filter läggs till innan en fråga aggregeras och påverkar därför frågan och de resulterande värdena för mått. Urvalssteg tillämpas däremot efter att frågan har aggregerats och påverkar därför endast de kolumnvärden som visas och inte de resulterande aggregerade värdena.

När du lägger till en kolumn i en analys skapas ett urvalssteg automatiskt, som inledningsvis inkluderar alla kolumnvärden såvida du inte uttryckligen anger specifika värden. Urvalssteg skapas också automatiskt när du lägger till kolumner till analysen på fliken Resultat.

Du kan också skapa urvalssteg för en analys i rutan Urvalssteg på fliken Resultat. Du kan definiera grupper och beräknade objekt för urvalsstegen om du vill gruppera och definiera anpassade aggregeringar för särskilda kolumnvärden som du väljer.

Obs! Du kan bara skapa urvalssteg för dimensionskolumner. Du kan inte skapa urvalssteg för måttkolumner.

Om du aktiverar vissa högerklickningsinteraktioner för en analys kan användare som kör analysen definiera och tillämpa sina egna urvalssteg på analysen vid körningstillfället genom att bevara, lägga till eller ta bort kolumnvärden och genom att lägga till anpassade beräknade objekt eller grupper. Information om hur du aktiverar högerklickningsinteraktioner finns i Definiera högerklickningsinteraktioner för användare (på sidan 1036).

Följande procedur beskriver hur du skapar urvalssteg på fliken Resultat i analysredigeraren.

Så här skapar du urvalssteg

1. Om rutan Urvalssteg inte visas på fliken Resultat i analysredigeraren klickar du på ikonen Visa ruta för urvalssteg i verktygsfältet.
2. Expandera rutan Urvalssteg om den är komprimerad.
3. I stegen för kolumnen klickar du på länken Sedan, Nytt steg.
4. Från menyn väljer du alternativet för den typ av steg som du vill skapa och anger sedan informationen i dialogrutan som öppnas.

   Tips! Om en lämplig grupp eller ett passande beräknat objekt redan har skapats och sparats i katalogen, i en mapp som du har åtkomst till, kan du välja den gruppen eller det beräknade objektet för steget.
5. När du är klar stänger du dialogrutan genom att klicka på OK.
6. Lägg till en urvalsstegsvy i den sammansatta layouten om du vill visa urvalsstegen i analysen.

   Information om hur du lägger till vyer finns i Lägga till och redigera vyer (på sidan 1004).
7. Spara analysen.

Skapa anpassade meddelanden om inga analysdata finns

Om en analys inte returnerar några data visas ett standardmeddelande. Du kan skapa ett anpassat meddelande som används i stället för standardmeddelandet för analysen.

Så här skapar du ett anpassat meddelande om inga analysdata finns

1. Gå till fliken Resultat eller fliken Kriterier i analysredigeraren och klicka på ikonen Redigera analysvy i verktygsfältet.
2. Klicka på fliken Interaktioner i dialogrutan Visa resultat.
3. Välj Visa anpassat meddelande i fältet Inställningar för inga resultat.
4. Om texten du vill ange innehåller HTML-taggar ska du markera kryssrutan Innehåller HTML-taggar.
5. Skriv texten för meddelanderubriken och för meddelandet.
6. Stäng dialogrutan Analysegenskaper genom att klicka på OK.
7. Spara analysen.

Steg 3: Definiera analysfrågor (valfritt)

Om du vill att användarna ska kunna ange ett filtervärde när de kör en analys definierar du en fråga som ställs under körningen av analysen. Frågor under körning är användbara eftersom analyser kan behöva filtreras annorlunda beroende på användare eller datum då analyserna körs.

En fråga som ställs under körning skiljer sig från ett förhandsdefinierat filter då filtret konfigureras när analysen definieras och inte kan ändras utan att själva analysen ändras. Till exempel, om du definierar en fråga om

kontotyp för rapporten måste dina anställda välja vilket värde för Kontotyp som ska visas när de kör analysen. Om du definierar det förhandsdefinierade filtret som en specifik kontotyp, t.ex. Konkurrent, hårdkodas filtret och kan inte ändras av användaren under körning.

Du kan skapa följande typer av frågor från fliken Frågor i analysredigeraren:

- Kolumnfråga

  En kolumnfråga tillhandahåller allmän filtrering av en kolumn i en analys. En kolumnfråga kan visa alla val för en kolumn, eller visa begränsade val för en kolumn.

  Obs! Du kan skapa högst en kolumnfråga för en kolumn i en analys.

- Valutafråga

  Med hjälp av en valutafråga kan användare ändra valutatypen i analyser som innehåller en valutakolumn.

- Bildfråga

  En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja analyskriterier. Till exempel kan användare i en försäljningsorganisation klicka på sina områden från en bild av en karta för att visa försäljningsinformation eller klicka på en produktbild för att visa försäljningsinformation om den produkten. Användare som kan använda en HTML-taggen <map> kan skapa en bildmappningsdefinition.

- Variabelfråga

  Med hjälp av en variabelfråga kan användare välja ett värde från en uppsättning värden som du anger i frågan.

Du kan skapa flera frågor av samma typ och flera frågor av olika typer för en enskild analys.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Lägga till kolumnfrågor i Analys (på sidan 1041)
- Lägga till valutafrågor i Analys (på sidan 1042)
- Lägga till bildfrågor i Analys (på sidan 1043)
- Lägga till variabelfrågor i Analys (på sidan 1044)

Lägga till kolumnfrågor i Analys

Med hjälp av en kolumnfråga kan användare välja värden och filtrera en kolumn i en analys. Du kan definiera intervallet av möjliga filtervärden och hur användaren ska välja filtervärden för analysen.

Du definierar kolumnfrågor på fliken Frågor. Om flera kolumnfilterfrågor skapas för en analys visas de för användaren en i taget, i den ordning som de listats, uppifrån och ned, eller från vänster till höger om du markerar kryssrutan Ny kolumn för frågorna.

Du kan skapa flera kolumnfrågor för en analys, men du kan bara skapa en kolumnfråga för en viss kolumn i analysen.

Du kan också använda en kolumnfråga för att fylla i någon av följande typer av variabler:

- **Presentationsvariabel.** En presentationsvariabel kan användas i en formel eller i ett filter.
- **Begärandevariabel.** En begärandevariabel kan användas för att åsidosätta värdet för en sessionsvariabel under den tidslängd som en begäran som initierats från frågan körs. Om du anger att kolumnfrågan ska fylla i en begärandevariabel, åsidosätter värdet som användaren väljer i kolumnfrågan värdet i sessionsvariabeln från det ögonblick då användaren trycker på knappen OK för frågan tills analysresultatet returneras.

Så här lägger du till en kolumnfråga

1. Klicka på ikonen Nytt på fliken Frågor i analysredigeraren, välj Kolumnfråga och välj sedan önskad kolumn.

2 I dialogrutan Ny fråga:
   a (Valfritt) Om du vill skapa en anpassad etikett markerar du kryssrutan Anpassad etikett och ersätter det befintliga kolumnnamnet i fältet Etikett med din nya anpassade etikett.

      Om du inte skapar en anpassad etikett visas namnet på kolumnen som etiketten.
   b (Valfritt) Ange en beskrivning i textrutan Beskrivning.
   c Välj en jämförelseoperator, t.ex. Lika med, Är större än eller Börjar med, i menyn Operator.
   d I menyn Användarinmatning väljer du metod för hur användaren ska välja ett värde att filtrera med. Alternativen är följande:
      - Textfält (för direktinmatning av ett filtervärde)
      - Urvalslista (applikationen visar en meny med alla möjliga värden och användaren måste välja ett värde)
      - Skjutreglage (applikationen visar ett skjutreglage [med angivna minimivärden och maxvärden] och användaren måste justera skjutreglaget).
      - Kryssrutor (användaren kan välja ett eller flera värden).
      - Alternativknappar (användaren får bara välja ett värde)
      - Listruta (liknar en urvalslista, men alternativen visas i en listruta i stället för i en meny)

      Vissa alternativ för användarinmatning kräver ytterligare specifikation i sektionen Alternativ i dialogrutan.
   e Ange alternativen för kolumnfrågan i sektionen Alternativ i dialogrutan.

      Alternativen varierar beroende på vad du valde i fältet Användarindata.

      Obs! Om du valde användarindatatypen Urvalslista, Kryssruta, Alternativknapp eller Listruta kan du begränsa värdena för frågan baserat på värden för andra frågor genom att välja relevant alternativ i fältet Begränsa värden efter i sektionen Alternativ i dialogrutan.
   f Gör något av följande om du vill att kolumnfrågan ska fylla i en variabel:
      - Välj Presentationsvariabel i fältet Ange en variabel och ange ett namn för variabeln.
      - Välj Begärandevariabel i fältet Ange en variabel och ange namnet på variabeln. Namnet måste vara exakt samma som namnet på sessionsvariabeln vars värde du vill åsidosätta.
   g När du är klar klickar du på OK.

      Kolumnfilterfrågan visas i rutan Visa.
3 Spara analysen.

Lägga till valutafrågor i Analys

Med hjälp av en valutafråga kan användare ändra valutatypen i en analys som innehåller en valutakolumn. Listan med valutor som användarna kan välja innefattar alla valutor som är aktiva för ditt företag.

Så här lägger du till en valutafråga

1 Klicka på ikonen Nytt på fliken Frågor i analysredigeraren och välj Valutafråga.
2 Ange en etikett för frågan i dialogrutan Ny fråga och lägg till en beskrivning av frågan om du vill.
3 Välj önskat alternativ för urvalslistans bredd.
4 Klicka på OK.
5 Spara analysen.

Lägga till bildfrågor i Analys

En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja analyskriterier. Från en bild som visar till exempel produkter kan användarna klicka på en produkt. Den valda produkten används sedan för att filtrera den underliggande analysen. Om du vill skapa en bildfråga måste du veta hur man använder HTML-taggen <map> så att du kan skapa en bildmappningsdefinition.

Du definierar bildfrågor på fliken Frågor. När du har skapat flera bildfrågor för en analys utförs de i den ordning som de står i listan, uppifrån och ned.

Så här lägger du till eller ändrar en bildfråga

1. Klicka på ikonen Ny och välj en bildfråga på fliken Frågor.
2. Ange en rubrik för bildfrågan i rutan Rubrik i dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga.

   Rubriken visas när en användare kör analysen. Du kan inkludera HTML-kod i rubriken, t.ex. <b>, , <font> och <table>.
3. Ange en beskrivning i textrutan Beskrivning (valfritt).
4. Ange platsen för och namnet på bilden i fältet Bild-URL.

   Om bildfrågan endast är för ditt eget bruk kan du ange en plats som bara du har åtkomst till, till exempel c:\mycomputer\temp\map.gif. För en bildfråga som ska vara tillgänglig för andra användare anger du UNC-namnet (Universal Naming Convention), till exempel \\ALLUSERS\graphics\map.gif eller en webbplats som är tillgänglig för alla dina användare, till exempel http://mycompany.com/imagemap.gif.
5. Ange lämpliga HTML-<map>-taggar och data i textrutan HTML.

   En HTML-<map>-sats med <area>-element krävs. Varje <area>-element måste ange attributen shape= och coords=. Om attributet alt= anges mappas det till områdesrubriken. Exempel:

   ```
   <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. Om du vill extrahera bildmappningsinformationen från HTML klickar du på länken Extrahera bildmappning från HTML.

   Dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga expanderar så att områdesrubrikerna, formerna och koordinaterna som angetts i textrutan HTML visas.
   - Du kan ändra värdena i områdesrubriken om du vill. Den här texten visas när en användare flyttar pekaren över bildområdet.
   - För varje område anger du namnet på kolumnen som ska överföras i textrutan Kolumn när en användare klickar på det samt värdet som ska användas.

     Obs! Kolumnen måste vara ett fullständigt kvalificerat kolumnnamn i formatet *Tabell.Kolumnnamn*.
   - Placera dubbla citattecken runt alla kolumnnamn som innehåller blanksteg. Exempel:
     - Konto."Land för konto"
     - "Levererade enheter"
7. När du är klar klickar du på OK.

   Bildfrågan visas i rutan Visa.
8. Om du vill visa bildfrågan klickar du på knappen Förhandsgranska.

När du klickar på någon del av bilden visas det underliggande filtret för det området. Du kan klicka på länken Förnya om du vill se resultaten. Om du ändrar filterkriterierna och sedan klickar på länken Förnya igen kan du se hur ändringen återspeglas i resultaten.

Så här ändrar du egenskaperna för en bildfråga

1. Klicka på ikonen Egenskaper för frågan.
2. Ändra rubrik, beskrivning och bild-URL i dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga.
3. Om du vill ändra bildmappningen klickar du på länken Ändra bildmappning längst ned i dialogrutan.
4. Klicka på OK när du är klar.

Lägga till variabelfrågor i Analys

Med hjälp av en variabelfråga kan användare välja ett värde från en uppsättning värden som du anger i frågan. Det finns två typer av variabelfrågor.

- **Presentationsvariabel.** En presentationsvariabelfråga kan användas i en formel eller i ett filter.
- **Begärandevariabel.** En begärandevariabelfråga kan användas för att åsidosätta värdet för en sessionsvariabel under den tidslängd som en begäran som initierats från frågan körs. Om en begärandevariabel som har samma namn som en systemvariabel finns i en analys, åsidosätts systemvariabelns värde av det värde som användaren väljer i begärandevariabelfrågan. Det valda värdet för begärandevariabeln gäller dock endast från det ögonblick då användaren trycker på knappen OK för frågan tills analysresultatet returneras.

  Obs! Vissa systemsessionsvariabler kan inte åsidosättas.

En variabelfråga är inte beroende av en kolumn, men kan använda en kolumn. Uppsättningen värden i en variabelfråga kan vara något av följande:

- Anpassade värden
- Alla värden från en kolumn
- Specifika värden från en kolumn
- Värden i en sparad grupp
- Värden som returneras av en SQL-sats som du anger

Ett exempel på när du kan använda en variabelfråga som använder anpassade värden är om du vill att användarna ska kunna se intäktsvärdena när olika rabattnivåer har tillämpats. För att göra det kan du skapa en presentationsvariabelfråga och ange värdena som 10, 15 och 20 procent. Därefter skapar du en ny kolumn i analysen och anger formeln Intäkt multiplicerat med den variabel som du anger.

Ett exempel på när du kan använda en variabelfråga som använder värden från en kolumn är om du skapar en presentationsvariabelfråga som använder värdena i kolumnen Säljsteg, och sedan skapar ett filter i analysen som använder variabeln för att filtrera baserat på det valda säljsteget. En variabelfråga som använder värdena i en kolumn fungerar på samma sätt som en kolumnfråga. En fördel med variabelfrågor är dock att du kan skapa flera variabelfrågor med hjälp av värdena i samma kolumn, medan du med kolumnfrågor endast kan skapa en kolumnfråga för en kolumn.

Så här lägger du till en variabelfråga

1. Klicka på ikonen Nytt på fliken Frågor i analysredigeraren och välj Variabel fråga.
2. I dialogrutan Ny fråga:
   a. Gör något av följande i fältet Fråga efter:
      - Välj Presentationsvariabel och ange ett namn för variabeln.

- Välj Begärandevariabel och ange namnet på variabeln. Namnet måste vara exakt samma som namnet på sessionsvariabeln vars värde du vill åsidosätta.

b Ange en passande etikett för frågan och lägg till en beskrivning om du vill.

Etiketten visas bredvid frågefältet vid körningstillfället.

c I menyn Användarinmatning väljer du metod för hur användaren ska välja ett värde att filtrera med.

d Om du valde användarindatatypen Urvalslista, Kryssruta, Alternativknapp eller Listruta anger du eller väljer värdena för variabeln.

e Ange alternativen för variabelfrågan i sektionen Alternativ i dialogrutan.

Alternativen varierar beroende på vad du valde i fältet Användarindata.

f När du har definierat frågan stänger du dialogrutan genom att klicka på OK.

3 Spara analysen.

Steg 4: Spara analyser

Spara din analys när du har definierat klar kriterierna, layouten och eventuella frågor för den.

Så här slutför och sparar du analysen

1 Klicka på ikonen Spara eller Spara som till höger i ikonfältet på fliken Kriterier, Resultat eller Frågor.

2 Välj den mapp där du vill spara analysen.

Obs! Om din användarroll har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan du skapa, redigera och spara rapporter i alla mappar.

3 Ange ett namn på analysen.

Tips! Namnge rapporterna på ett konsekvent sätt som alla användare känner igen. Undvik extra blanksteg och tecken som apostrofer när du namnger analyser.

4 Ange en kort beskrivning av analysen.

Tips! Använd beskrivningen för att tala om ifall analysen innehåller historiska data eller realtidsdata.

5 Klicka på OK.

Göra anpassade analyser allmänna

Innan du gör en rapport tillgänglig för alla medarbetare bör du kontrollera dess innehåll och format genom att köra ett test och få ett godkännande från personen som begärt rapporten. Granskaren bör då kontrollera följande:

- Att rapporten innehåller alla nödvändiga kolumner.
- Att kolumnerna är korrekt sorterade.
- Att filtren begränsar uppgifterna på rätt sätt.
- Att diagrammen visar data på ett bra sätt.

Du kan publicera rapporterna du skapat så att alla anställda på företaget kan använda dem. Rapporterna visas sektionen Delade anpassade analyser på deras hemsidor för rapporter.

Obs! Rapporthemsidan har en gräns på 100 anpassade rapporter.

Så här gör du en rapport allmän

1 Klicka på fliken Analys i Oracle CRM On Demand.

2 Klicka på Katalog på hemsidan och leta reda på en analysen.

3 Öppna analysen.

4 Klicka på Spara.
5 Välj den mapp där du vill spara rapporten.
6 Klicka på OK för att spara rapporten.

   När du offentliggör en rapport kan andra medarbetare på företaget med behörighet att visa mappen där du sparat rapporten komma åt den. Din privata rapport finns fortfarande sparad i Mina mappar ifall du vill köra den eller revidera den för dynamisk analys vid ett senare tillfälle.

Visa SQL-kod på fliken Avancerat i Analys

På fliken Avancerat i analysredigeraren ser du SQL-koden som skickas till Oracle BI-servern när analysen körs. Genom att se SQL-koden kan det blir enklare att felsöka eventuella problem i en analys. Fliken Avancerad är bara tillgänglig om användarrollen har någon av följande behörigheter:

- Hantera anpassade rapporter
- Hantera personliga rapporter

Om din användarroll har behörigheten Analyser över flera ämnesområden kan du även använda fliken Avancerat för att aktivera dimensioneringsvariabeln i SQL-koden för en analys som kombinerar två eller fler ämnesområden. Dimensioneringsvariabeln gör att frågan kan returnera totalvärdet för alla valda mått i dimensionerna. Mer information om hur du kombinerar flera ämnesområden i en enda analys finns i Kombinera flera ämnesområden i en enda analys (på sidan 996).

Använda funktioner i Analys

SQL-funktioner används för att utföra olika beräkningar på kolumnvärden. I det här avsnittet förklaras syntaxen för funktionerna som stöds i Oracle CRM On Demand. Avsnittet innehåller även instruktioner om hur du uttrycker tecken. Det finns summerings-, sträng-, matchnings-, kalenderdatum-/tids-, konverterings- och systemfunktioner.

Du kan använda funktionerna överallt där formler eller SQL-uttryck är tillåtna. Exempel:

- **Kolumnformler.** Mer information finns i Ställa in kolumnformler (på sidan 992).
- **Filterformler.** Mer information finns i Lägga till filter i kolumner i Analys (på sidan 976).
- **Platshållare.** Mer information finns i Lägga till filter i kolumner i Analys (på sidan 976).

Formelnamn

Om du vill referera till en kolumn i en funktion måste du använda dess interna formelnamn. Alla kolumner har två olika namn:

- Kolumnens *visningsnamn* är det namn du ser i sektionen Aktivt ämnesområde till vänster på sidan, under ett specifikt mappnamn. Den här typen av namn används som standardetiketter för kolumnrubriker. Namnen ändras beroende på användarens språkinställning, samt eventuella ändringar av fältnamn som företagets Oracle CRM On Demand-administratör gör.
- *Formelnamnet* är ett fast, internt namn på varje kolumn. De här namnen är alltid på engelska. Formelnamn innehåller två delar som avgränsas från varandra med en punkt. Den första delen motsvarar mappnamnet och den andra delen motsvarar kolumnen. Om det förekommer blanksteg i mappnamnet eller kolumnnamnet måste den delen sättas inom dubbla citattecken. Mappnamnsdelen av formelnamnet är ofta samma som det visade mappnamnet, men inte alltid.

Följande tabell innehåller exempel på formelnamn som motsvarar specifika mapp- och visningsnamn för en kolumn.

Mappnamn	Visningsnamn	Formelnamn
Konto	Telefonnummer	Konto."Telefonnummer"

Mappnamn	Visningsnamn	Formelnamn
Konto	Årliga intäkter	Konto."Årlig intäkt"
Skapad den	Räkenskapskvartal/-år	Skapandedatum."Räkenskapskvartal/-år"
Ägd av användare	Användar-id	Anställd."Anställnings-id"

Söka efter formelnamnet

Du fastställer formelnamnet för en kolumn genom att först lägga till kolumnen i en rapport. Klicka på Redigera formel [fx] och sedan på fliken Kolumnformel i dialogrutan som öppnas. Formelnamnet för kolumnen hittas i textrutan Kolumnformel.

Tips! Om du står med pekaren i dialogrutan Kolumnformel och klickar på en kolumn i åtgärdsfältet infogas kolumnens formelnamn direkt i textrutan där pekaren befinner sig (men kolumnen läggs inte till i listan över kolumner för rapporten). Den här genvägen fungerar endast för dialogrutan Kolumnformel, inte för andra dialogrutor där SQL kan anges.

Mer information finns i följande avsnitt:

- Uttrycka tecken (på sidan 1047)
- Aggregeringsfunktioner (på sidan 1048)
- Strängfunktioner (på sidan 1057)
- Matematiska funktioner (på sidan 1063)
- Funktioner för kalenderdatum och kalendertid (på sidan 1068)
- Konverteringsfunktioner (på sidan 1074)
- Systemfunktioner (på sidan 1075)

Uttrycka tecken

En litteral är ett värde som inte är null och som motsvarar en given datatyp. Litteraler är i regel konstanta värden, dvs. värden som används *som de är*, utan att ändras på något sätt. Ett litteralt värde måste stämma överens med datatypen som det representerar.

I det här avsnittet beskrivs hur varje typ av tecken ska uttryckas.

Teckenlitteraler

En teckenlitteral innehåller tecken som bokstäver, siffror och symboler. För att uttrycka en teckenlitteral ska teckensträngen omges av enkla citattecken ('). Längden på litteralen avgörs av antalet tecken mellan de enkla citattecknen.

Datum-/tidstecken

Inom SQL 92-standarden definieras tre typer datum-/tidstecken i följande format:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Dessa format är fasta. För att uttrycka ett tecken av datum-/tidstyp ska nyckelorden DATE, TIME eller TIMESTAMP följas av en datum-/tidsträng omgiven av enkla citattecken. Två siffror är obligatoriska för alla icke år-relaterade element även om värdet är en enda siffra (ett ental).

Exempel:

```
CASE
WHEN affärsmöjlighet."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
ELSE 'Pre-2006'
END
```

Numeriska tecken

Ett numeriskt tecken utgör ett värde av en numerisk datatyp. För att uttrycka ett numeriskt tecken behöver du bara inkludera numret.

Skriv inga enkla citattecken kring numeriska tecken. Om du gör det indikerar det en teckenlitteral.

Ett nummer kan föregås av ett plustecken (+) eller ett minustecken (-) för att indikera ett positivt eller ett negativt tal. Siffror kan innehålla ett decimalkomma samt decimaler.

För att uttrycka flyttalsnummer som konstanta tecken anger du ett nummer följt av bokstaven *E* (antingen med stor eller liten bokstav) vilken i sin tur följs av ett plus- eller minustecken (+ eller -) för att indikera en positiv eller negativ exponent. Inga mellanslag är tillåtna mellan heltalet, bokstaven *E* och tecknet för exponenten.

Exempel:

```
52
2,98
-326
12,5E6
```

Aggregeringsfunktioner

Med aggregeringsfunktioner kan arbeta med flera värden för att sammanställa ett resultat. Funktionerna kan inte användas för att skapa en kapslad aggregering i uttryck i kolumner som har en fördefinierad standardaggregeringsregel i Oracle CRM On Demand.

Avg

Beräknar det genomsnittliga värdet för ett uttryck i en resultatuppsättning. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

```
AVG (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

AvgDistinct

Beräknar det genomsnittliga värdet för alla unika värden i ett uttryck. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

BottomN

Rangordnar de n lägsta värdena i uttrycksargumentet från 1 till n, där 1 motsvarar det lägsta numeriska värdet. Funktionen BOTTOMN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal. Representerar det lägsta värde som visas i resultatuppsättningen där 1 är det lägsta värdet.

Obs! En sökning kan endast innehålla ett BOTTOMN-uttryck.

Count

Beräknar det antal rader som har ett nonnull-värde för uttrycket. Uttrycket är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden för den kolumnen returneras.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

CountDistinct

Lägger till unik bearbetning i funktionen COUNT.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

Count (*) (CountStar)

Räknar antalet rader.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Om till exempel en tabell med namnet Fakta innehåller 200 000 000 rader skulle följande fråga returnera följande resultat:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista n dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de två första dataraderna. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de n sista dataraderna.

Syntax:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

där:

numExpr	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
integer	Ett positivt heltal. Representerar genomsnittet för de sista n dataraderna.

Max

Beräknar det högsta värdet (högsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
MAX (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

Median

Beräknar medianvärdet för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Om det är ett jämnt antal rader är medianvärdet medelvärdet för de två raderna i mitten. Den här funktionen returnerar alltid ett flyttal.

Syntax:

```
MEDIAN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Min

Beräknar det lägsta värdet (lägsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
MIN (expression)
```

där:

expression	Ett uttryck.

NTile

Funktionen NTILE styr rangordningen för ett värde i ett användardefinierat intervall. Den returnerar heltal som representerar valfritt rangordningsintervall. Med andra ord delas det sorterade resultatet upp i segment där det finns ungefär lika många värden i varje segment.

Syntax:

```
NTILE (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positiv nonnull-heltal som representerar antalet segment.

Om argumentet n_expression inte är NULL returnerar funktionen ett heltal som representerar en rangordning inom det rapporterade intervallet.

NTile med n=100 returnerar vad som brukar kallas för*percentil* (tal som sträcker från 1 till 100, där 100 representerar det högsta värdet i intervallet). Det här värdet skiljer sig från resultatet av percentilfunktionen i Oracle BI Server som överensstämmer med vad som kallas för *procentrangordning* i SQL 92 och returnerar värden från 0 till 1.

Percentile

Beräknar en percentilrangordning för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Procentrangordningen sträcker sig från 0 (den första percentilen) till 1 (den hundrade percentilen).

Funktionen PERCENTILE beräknar percentilen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
PERCENTILE (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rank

Beräknar rangordningen för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Det högsta värdet tilldelas rangordningen 1 och alla efterföljande värden i rangordningen tilldelas nästa heltal i ordningsföljd (2, 3, 4...). Om vissa värden är likvärdiga tilldelas de samma rangordning (till exempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beräknar rangordningen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

StdDev

Funktionen STDDEV returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden. Returtypen är alltid ett flyttal.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.

- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubbletter i beräkningen.
- Om inget anges (standardvärdet) inkluderas alla data.

Det finns två andra funktioner relaterade till STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV och STDDEV_SAMP är synonymer.

StdDev_Pop

Returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden med hjälp av beräkningsformeln för populationsvariansen och standardavvikelsen.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

där:

numExpr	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubbletter i beräkningen.

Sum

Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

SumDistinct

Beräknar summan genom att lägga ihop alla unika värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

TopN

Rangordnar de n högsta värdena i uttryckets argument från 1 till n, där 1 motsvarar det högsta numeriska värdet.

Funktionen TOPN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n	Ett positivt heltal. Representerar det högsta värde som visas i resultatuppsättningen, där 1 är det högsta värdet.

En fråga kan endast innehålla ett TOPN-uttryck.

Köra aggregeringsfunktioner

Körning av aggregeringsfunktioner sker på samma sätt som funktionsaggregeringar eftersom de kräver en postuppsättning som indata. I stället för att ange ett enda aggregerat värde för hela postuppsättningen visas resultatet för det aggregerade värdet baserat på poster som påträffats hittills.

I den här sektionen beskrivs de löpande aggregeringsfunktioner som stöds av Oracle BI Server.

MAVG

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista n dataraderna i resultatuppsättningen, inklusive den aktuella raden.

Syntax:

```
MAVG (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal. Representerar genomsnittet för de sista n dataraderna.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att genomsnittet för de första dataraderna tas. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att genomsnittet för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den n:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de sista n dataraderna.

MSUM

Den här funktionen beräknar en rörlig summa för de sista n dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas och så vidare. Summan beräknas baserat på de n sista dataraderna när den n:de raden har nåtts.

Syntax:

```
MSUM (n_expression, n)
```

Där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal. Representerar summan för de sista n dataraderna.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där MSUM-funktionen används.

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
MAJ	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00
JULI	500,00	1200,00
AUG	500,00	1400,00
SEPT	500,00	1500,00
OKT	300,00	1300,00
NOV	200,00	1000,00
DEC	100,00	600,00

RSUM

Den här funktionen beräknar en löpande summa baserat på de poster som hittills påträffats. Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas och så vidare.

Syntax:

```
RSUM (n_expression)
```

Där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RSUM-funktionen används.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00

JUNI	400,00	1200,00
JULI	500,00	1700,00
AUG	500,00	2200,00
SEPT	500,00	2700,00
OKT	300,00	3000,00
NOV	200,00	3200,00
DEC	100,00	3300,00

RCOUNT

Funktionen använder en uppsättning poster som indata och räknar antalet poster som påträffats hittills. Dess värde för varje grupp i frågan återställs automatiskt. Om en sorteringsordning definieras för en kolumn ökas inte funktionen för angränsande identiska värden för den sorterade kolumnen. För att undvika det här problemet bör rapporter antingen inte innehålla någon sorteringsordning för någon kolumn eller så måste alla kolumner ha sorteringsordningar.

Syntax:

```
RCOUNT (Expr)
```

Där:

Expr	Ett uttryck av valfri datatyp.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RCOUNT-funktionen används.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAJ	300,00	2
JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG	500,00	5
SEPT	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar maximivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

```
RMAX (expression)
```

Där:

expression	Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMAX-funktionen används.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG	500,00	500,00
SEPT	500,00	500,00
OKT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEC	100,00	500,00

RMIN

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar minimivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

```
RMIN (expression)
```

Där:

expression	Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMIN-funktionen används.

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG	500,00	100,00
SEPT	500,00	100,00
OKT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEC	100,00	100,00

Strängfunktioner

Strängfunktioner används för att utföra olika teckenbearbetningar och tillämpas på teckensträngar.

ASCII

Konverterar en enskild teckensträng till motsvarande ASCII-kod, mellan 0 och 255.

Syntax:

```
ASCII (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i ett ASCII-tecken.

Om teckenuttrycket resulterar i flera tecken returneras den ASCII-kod som motsvarar det första tecknet i uttrycket.

BIT_LENGTH

Returnerar längden, i antal bitar, för en angiven sträng. Varje Unicode-tecken är 2 byte långt, vilket motsvarar 16 bitar.

Syntax:

```
BIT_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

CHAR

Konverterar ett numeriskt värde mellan 0 och 255 till det tecken som motsvarar ASCII-koden.

Syntax:

```
CHAR (n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CHAR_LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Inledande och efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CONCAT

Det finns två varianter av den här funktionen. Den första varianten sammanfogar två teckensträngar. Den andra varianten använder sig av sammanfogningstecknet för att sammanfoga fler än två teckensträngar.

Syntax för variant 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar.

Syntax för variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

där:

string_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar, åtskilda av operatorn för teckensträngsammanfogning || (dubbla lodräta streck). Den första strängen sammanfogas med den andra strängen för att åstadkomma en mellansträng som sedan sammanfogas med nästa sträng, osv.

Exempel:

```
Konto."Konto" ||'-'|| Konto."Kontoplats"
```

Resultatet blir då:

```
Action uthyrning - huvudkontor
```

INSERT

Infogar en specificerad teckensträng på en specificerad plats i en annan sträng och ersätter ett angivet antal tecken i målsträngen.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som en annan teckensträng infogas i.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som infogas i en annan teckensträng.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från början av den första strängen, där en del av den andra strängen ska infogas.
m	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken i den första strängen som helt och hållet ska ersättas av den andra strängen.

LEFT

Returnerar ett specifikt antal tecken från vänster sida av en sträng.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från vänster i strängen, som returneras.

LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

LOCATE

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Om strängen inte kan hittas returnerar LOCATE-funktionen värdet 0. Om du vill ange en startposition för att påbörja sökningen använder du LOCATEN-funktionen istället.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck som sökningen görs efter i teckenuttrycket.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck där sökningen görs.

LOCATEN

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Den här funktionen är identisk med funktionen LOCATE förutom att sökningen startar på den position som anges av ett heltalsargument. Om strängen inte hittas returnerar funktionen LOCATEN värdet 0. Den numeriska position som returneras baseras på att det första tecknet i strängen definieras som position 1, oavsett vad heltalsargumentet har för värde.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.
n	Ett positivt heltal skilt från noll som representerar den startposition där sökningen efter det andra uttrycket startar.

LOWER

Konverterar en teckensträng till gemener.

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

OCTET_LENGTH

Returnerar antalet bitar, i enheter om åtta bitar (antal byte), i en viss sträng.

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

POSITION

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Om strängen inte hittas returneras värdet 0.

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

där:

character_expression1	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.
character_expression2	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.

REPEAT

Upprepar ett specificerat uttryck n antal gånger, där n är ett positivt heltal.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Ersätter specificerade tecken i en sträng med andra specificerade tecken.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Den här strängen får sina tecken utbytta.
change_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de tecken i den första strängen som kommer att ersättas.
replace_with_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de ersättningstecken som ska sättas in i den första strängen.

RIGHT

Returnerar ett specifikt antal tecken från höger sida i en sträng.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från höger i den första strängen, som returneras.

SPACE

Infogar blanksteg.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

där:

integer	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

SUBSTRING

Skapar en ny sträng som börjar från ett visst antal tecken i den ursprungliga strängen.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.
starting_position	Ett positivt heltal som anger startpositionen i den första teckensträngen.

Exempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulterar i:

```
CDEF
```

TRIM

Tar bort specificerade inledande och/eller avslutande tecken från en teckensträng.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

där:

type	`LEADING`	Tar bort specificerade inledande tecken från en teckensträng.
	`TRAILING`	Tar bort specificerade avslutande tecken från en teckensträng.
	`BOTH`	Tar bort specificerade tecken, såväl inledande som avslutande, från en teckensträng.
character		Valfritt enskilt tecken. Om teckendelen av specifikationen och de enkla citattecken utesluts, används ett blankstegstecken som standard.
character_expression		Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Obs! Syntaxen `TRIM (character_expression)` är också giltig. Trimmar alla inledande och avslutande blanksteg.

UPPER

Konverterar en teckensträng till versaler.

Syntax:

```
UPPER (character_expression)
```

där:

character_expression	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Matematiska funktioner

Matematiska funktioner utför matematiska operationer.

Abs

Beräknar absolutbeloppet för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ABS (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Acos

Beräknar arcus cosinus för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ACOS (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Asin

Beräknar arcus sinus för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ASIN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan

Beräknar arcus tangens för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
ATAN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan2

Beräknar arcus tangens för y/x, där y är det första numeriska uttrycket och x är det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

```
ATAN2 (n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2)	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Ceiling

Avrundar ett icke-heltalsuttryck till närmast högre heltal. Om det numeriska uttrycket utvärderas till ett heltal returnerar CEILING-funktionen det heltalet.

Syntax:

```
CEILING (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cos

Beräknar cosinus för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
COS (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cot

Beräknar cotangens för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
COT (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Degrees

Konverterar ett uttryck från radianer till grader.

Syntax:

```
DEGREES (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exp

Beräknar värdet e till given exponent.

Syntax:

```
EXP (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Floor

Avrundar ett icke-heltalsuttryck till närmast lägre heltal. Om det numeriska uttrycket utvärderas till ett heltal returnerar FLOOR-funktionen det heltalet.

Syntax:

```
FLOOR (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log

Beräknar den naturliga logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

```
LOG (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log10

Beräknar 10-logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

```
LOG10 (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Mod

Dividerar det första numeriska uttrycket med det andra numeriska uttrycket och returnerar återstående del av kvoten.

Syntax:

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2)	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Pi

Returnerar värdet på konstanten pi (cirkelns omkrets dividerat med diametern).

Syntax:

```
PI()
```

Power

Tar det första numeriska uttrycket och upphöjer det till exponenten som anges i det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

där:

n_expression (1 och 2)	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Radians

Konverterar ett uttryck från grader till radianer.

Syntax:

```
RADIANS (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rand

Returnerar ett pseudoslumptal mellan 0 och 1.

Syntax:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Returnerar ett pseudoslumptal baserat på ett fördefinierat värde. För ett givet fördefinierat värde genereras samma uppsättning av slumptal.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Round

Avrundar ett numeriskt uttryck till n siffrors precision.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal som anger med hur många siffrors precision (dvs. antalet decimaler) ett värde ska avrundas till.

Exempel:

```
ROUND (12,358, 2)
```

Returnerar:

```
12,36
```

Sign

Returnerar värdet 1 om det numeriska argumentet beräknas till ett positivt tal, -1 om det beräknas till ett negativt tal eller 0 om det beräknas till noll.

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sin

Beräknar sinus för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
SIN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sqrt

Beräknar kvadratroten för argumentet till det numeriska uttrycket. Det numeriska uttrycket måste beräknas till ett icke-negativt tal.

Syntax:

```
SQRT (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde som inte är negativt.

Tan

Beräknar tangens för ett numeriskt uttryck.

Syntax:

```
TAN (n_expression)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Truncate

Kapar ett decimaltal och returnerar ett givet antal decimaler.

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

där:

n_expression	Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
n	Ett positivt heltal som representerar det antal decimaler som returneras.

Exempel:

```
TRUNCATE (12,358, 2)
```

Returnerar:

```
12,35
```

Funktioner för kalenderdatum och kalendertid

Funktionerna för kalenderdatum och kalendertid bearbetar data i datatyperna för datum, tid och tidstämplar. (Datatypen för tidstämplar är en kombination av datum och tid.)

Current_Date

Returnerar dagens datum. Datumet fastställs av datorn. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Returnerar aktuell tid. Tiden fastställs av datorn. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

där:

n	Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt och funktionen returnerar standardprecisionen om inget argument anges.

Current_TimeStamp

Returnerar aktuellt datum/tidstämpel. Tidstämpeln fastställs av datorn.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

där:

n	Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt och funktionen returnerar standardprecisionen om inget argument anges.

Day_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 92) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayName

Returnerar namnet på veckodagen (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfMonth

Returnerar det nummer som det angivna datumet har i månaden.

Syntax:

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfWeek

Returnerar ett tal mellan 1 och 7 som motsvarar det angivna datumets veckodag. Siffran 1 motsvarar söndag och siffran 7 lördag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfYear

Returnerar ett tal (mellan 1 och 366) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har på året.

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Hour

Returnerar ett tal (mellan 0 och 23) som motsvarar den angivna tidpunktens timslag. Siffran 0 motsvarar klockan 12 och siffran 23 motsvarar klockan 11 på kvällen.

Syntax:

```
HOUR (time_expression)
```

där:

time_expression	Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Minute

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar minuterna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
MINUTE (time_expression)
```

där:

time_expression	Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Månad

Returnerar ett tal (mellan 1 och 12) som motsvarar månaden för det angivna datumet.

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Month_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 3) som motsvarar den månad som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

MonthName

Returnerar namnet på månaden (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Now

Returnerar den aktuella tidstämpeln. Funktionen NOW motsvarar funktionen CURRENT_TIMESTAMP.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 4) som motsvarar det kvartal som det angivna datumet infaller under året.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Second

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar sekunderna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

där:

time_expression	Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

TimestampAdd

Funktionen TimestampAdd lägger till ett angivet antal intervaller till en angiven tidstämpel. En enda tidstämpel returneras.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

där:

interval	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga: 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	Ett uttryck som motsvarar ett heltal. Det är det antal intervaller som ska läggas till.
timestamp_expression	Den tidstämpel som används som utgångspunkt för beräkningen.

Om det heltal eller den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

I det enklaste fallet lägger den här funktionen bara till ett angivet heltal (integer_expression) till lämplig komponent i tidstämpeln baserat på intervallet. Om du lägger till en vecka innebär det att sju dagar läggs till och om du lägger till ett kvartal innebär det att tre månader läggs till. Ett negativt heltalsvärde leder till en subtraktion (att man går bakåt i tiden).

Om det blir för många av den angivna komponenten (t.ex. fler än 60 sekunder, 24 timmar eller 12 månader) läggs lämpligt antal till i nästa komponent. Om du till exempel gör ett tillägg till dagkomponenten i en tidstämpel tar funktionen hänsyn till antalet dagar i en viss månad (inklusive skottår då det är 29 dagar i februari).

När ett tillägg görs till månadskomponenten i en tidstämpel kontrollerar funktionen att den returnerade tidstämpeln har rätt antal dagar i dagkomponenten. Om du till exempel lägger till en månad till 2000-05-31 blir inte resultatet 2000-06-31 eftersom det inte är 30 dagar i juni. Funktionen drar då ned dagkomponenten till den sista dagen i månaden, dvs. 2000-06-30.

Ett liknande problem uppstår när tillägg görs till årskomponenten i en tidstämpel med månadskomponenten februari och dagkomponenten 29 (dvs. den sista dagen i februari under ett skottår). Om inte den returnerade tidstämpeln infaller under ett skottår reduceras dagkomponenten till 28.

Här följer några exempel på funktionen TimestampAdd:

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när tre dagar läggs till 2000-02-27 14:30:00. Eftersom 2000 är ett skottår returneras tidstämpeln 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när sju månader läggs till 1999-07-31 0:0:0. Tidstämpeln 2000-02-29 00:00:00 returneras. Lägg märke till att datumkomponenten minskar till 29 eftersom februari är en kortare månad.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidstämpeln när 25 minuter läggs till 2000-07-31 23:35:00. Tidstämpeln 2000-08-01 00:00:00 returneras. Lägg märke till hur tillägget av minuter leder till att även datum- och månadskomponenterna ökar.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP‘2000-07-31 23:35:00’)
```

TimeStampDiff

Funktionen TimestampDiff returnerar det totala antalet angivna intervaller mellan två tidstämplar.

Syntax:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

där:

interval	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga: 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	Den tidstämpel som ska subtraheras från den andra tidstämpeln.
timestamp_expression2	Den andra tidstämpeln. timestamp_expression1 dras bort från den här tidstämpeln för att fastställa differensen.

Om den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

Den här funktionen fastställer först den tidstämpelkomponent som motsvarar den angivna intervallparametern. SQL_TSI_DAY motsvarar dagkomponenten och SQL_TSI_MONTH motsvarar månadskomponenten.

Funktionen tittar sedan på komponenterna med högre ordningstal i de båda tidstämplarna för att beräkna det totala antalet intervall för varje tidstämpel. Om till exempel det angivna intervallet avser månadskomponenten beräknar funktionen det totala antalet månader för varje tidstämpel genom att lägga till månadskomponenten och tolv gånger årskomponenten.

Slutligen subtraheras den första tidstämpelns totala antal intervall från den andra tidstämpelns totala antal intervall.

Vid beräkning av differensen i antalet dagar trunkeras tidsvärden från båda tidsstämpeluttrycken i funktionen varpå datumvärdena subtraheras.

Vid beräkning av differensen i veckor beräknar funktionen differensen i antal dagar och dividerar resultatet med sju innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i kvartal beräknar funktionen differensen i antal månader och dividerar resultatet med tre innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i år beräknas differensen i antal månader i funktionen och resultatet divideras med tolv innan det avrundas.

Funktionen TimestampDiff och exempel på resultat

I följande exempel efterfrågas differensen i antal dagar mellan tidstämplarna 1998-07-31 23:35:00 och 2000-04-01 14:24:00. Funktionen returnerar värdet 610. Lägg märke till att skottåret 2000 medför en dag extra.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01
14:24:00’)
```

Week_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 13) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Week_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 53) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har under året.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression	Ett uttryck som resulterar i ett datum.

År

Returnerar året för ett angivet datum.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Exempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Konverteringsfunktioner

Med konverteringsfunktionerna konverterar du ett värde från ett formulär till ett annat.

Cast

Ändrar datatyp för antingen ett värde eller ett nullvärde till en annan datatyp. Ändringen är nödvändig innan man använder värden av en datatyp i en funktion eller åtgärd där en annan datatyp är att vänta.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De datatyper som värdet kan ändras till är följande:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME,
TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING
```

Beroende på typen av källdata saknas stöd för vissa destinationstyper. Om källdatatypen till exempel är en BIT-sträng måste destinationsdatatypen vara en teckensträng eller en annan BIT-sträng.

Exempel:

Följande ändrar först (CASTs) Årliga intäkter till ett HELTAL för att ta bort decimalerna och sedan till ett TECKEN så att det kan sammanfogas med teckenlitteral (texten ”K”):

```
CAST ( CAST ( Account."Kontointäkt"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

Om du använder CAST-funktionen returnerar eventuellt CAST-funktionen ett extra blanksteg i slutet av värdet. T.ex.: CAST(YEAR("Skapandedatum".Date) as char) || '*' returnerar "2012 *"

Du kan undvika det här problemet genom att ange längden på returvärdet. Till exempel:

```
CAST(YEAR("Skapandedatum".Date) as char(4)))
```

IfNull

Testar om ett uttryck resulterar ett nollvärde och, om så är fallet, tilldelar uttrycket det angivna värdet.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf( )

Använd funktionen VALUEOF i ett uttrycksverktyg eller ett filter för att referera till värdet för en sessionsvariabel. Mer information finns i Sessionsvariabler i Analys (på sidan 1078).

Sessionsvariabler bör användas som argument för funktionen VALUEOF. Referera till sessionsvariabler med namn.

Exempel:

Så här använder du värdet för en sessionsvariabel vid namn NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "År" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Framtid' WHEN ...
ELSE...END
```

Du måste referera till en sessionsvariabel med dess fullständiga kvalificerade namn.

Systemfunktioner

Systemfunktionerna returnerar värden som gäller sessionen.

Användare

Returnerar aktuell Oracle CRM On Demand-användares information.

Om användaren skapades i utgåva 18 eller tidigare av Oracle CRM On Demand, utgörs användarinformationen av användar-id, vilket är unikt för respektive användare.

Om användaren skapades i utgåva 19 eller senare av Oracle CRM On Demand, utgörs användarinformationen av användarpostens rad-id. Du hämtar användar-id:t genom att använda funktionen VALUEOF och sessionsvariabeln REPLUSER så här:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntax:

```
USER ()
```

Operatorer

Operatorer används för att kombinera uttryckselement för att utföra vissa typer av jämförelser i ett uttryck.

Operator	Funktion i ett uttryck
+	Plustecken för addition.
-	Minustecken för subtraktion
*	Multiplikationstecken för multiplikation
/	Divisionstecken för division
||	Sammanslagning av teckensträngar
(	Vänsterparentes för gruppering av operationer
)	Högerparentes för gruppering av operationer
>	Större än-tecken, indikerar värden som är högre än jämförelsen
<	Mindre än-tecken, indikerar värden som är lägre än jämförelsen
=	Lika med-tecken, indikerar samma värde
<=	Mindre än eller lika med-tecken, indikerar värden som är lika med eller lägre än jämförelsen
>=	Större än eller lika med-tecken, indikerar värden som är lika med eller högre än jämförelsen
<>	Inte lika med. indikerar värden som skiljer sig genom att vara högre eller lägre

Operator	Funktion i ett uttryck
AND	AND-bindning, indikerar ett snitt med ett eller flera villkor som bildar ett sammansatt villkor
OR	OR-bindning, indikerar unionen med ett eller flera villkor som bildar ett sammansatt villkor
NOT	NOT-bindning, indikerar ett villkor som inte är uppfyllt
,	Komma, används till att avgränsa element i en lista

Case-satser

Case-satser är byggnadsstenar som används för att skapa villkorsuttryck som kan ge olika resultat för olika kolumnvärden.

Case (switch)

Det här varianten av en case-sats kallas även CASE (lookup). Värdet för expression1 granskas och därefter granskas WHEN-uttryck. Om expression1 matchar något WHEN-uttryck tilldelas värdet i motsvarande THEN-uttryck.

Om expression1 matchar ett uttryck i fler än en WHEN-sats tilldelas endast det uttryck som följer den första matchningen.

Om inget av WHEN-uttrycken matchas tilldelas värdet som har angetts i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även case (if)-satsen.

Syntax:

```
CASE expression1
WHEN expression THEN expression
{WHEN expression... THEN expression...}
ELSE-uttryck
END
```

Där:

`CASE`

Startar CASE-satsen. Måste följas av ett uttryck och en eller flera WHEN- och THEN-satser, en valfri ELSE-sats och END-nyckelordet.

`WHEN`

Anger det villkor som ska uppfyllas.

`THEN`

Anger det värde som ska tilldelas om motsvarande WHEN-uttryck uppfylls.

`ELSE`

Anger det värde som ska tilldelas om inget WHEN-villkor uppfylls. Om inget anges antas ELSE NULL.

`END`

Avslutar CASE-satsen.

Exempel

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
WHEN -4 THEN 'Måste vara Tiger'
WHEN -3 THEN 'Tre under par'
WHEN -2 THEN 'Två under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Dubbelbogey'
ELSE 'Trippelbogey eller sämre'
END
```

I ovanstående exempel måste WHEN-satserna återspegla en strikt likhet. WHEN-villkoret

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är otillåtet eftersom jämförelseoperatorer inte är tillåtna.

Case (if)

Den här varianten av case-sats utvärderar varje WHEN-villkor. Om de uppfylls tilldelas värdet i motsvarande THEN-uttryck.

Om inget av WHEN-villkoren uppfylls tilldelas standardvärdet angivet i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även case (switch)-satsen.

Syntax:

```
CASE
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE-uttryck
END
```

Där:

`CASE`

Startar CASE-satsen. Måste följas av en eller flera WHEN- och THEN-satser, en valfri ELSE-sats och END-nyckelordet.

`WHEN`

Anger det villkor som ska uppfyllas.

`THEN`

Det värde som ska tilldelas om motsvarande WHEN-uttryck uppfylls.

`ELSE`

Anger det värdet om inget WHEN-villkor uppfylls. Om inget anges antas ELSE NULL.

`END`

Avslutar CASE-satsen.

Exempel

```
CASE
WHEN score-par < 0 THEN 'Under par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'
WHEN score-par = 2 THEN 'Dubbelbogey'
ELSE 'Trippelbogey eller sämre'
END
```

Till skillnad från switch-varianten av case-satsen tillåter WHEN-satser i if-varianten jämförelseoperatorer. WHEN-villkoret

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är tillåtet.

Sessionsvariabler i Analys

Sessionsvariabler innehåller fördefinierade värden för en användare och de initieras när en användare loggar in i Oracle CRM On Demand. Variablerna ändras inte under hela sessionen. De är privata värden för en användare och alla instanser av en sessionsvariabel kan initieras med ett annat värde för andra användare. Du kan referera till dem i följande områden: rubrikvyer, beskrivningsvyer, kolumnvyer, kolumnfilter, kolumnformler, infopanelstexter och så vidare.

Det vanligaste sättet att använda en sessionsvariabel på är att referera till den i ett kolumnfiltervillkor i en rapport där du vill begränsa resultaten dynamiskt. Gränsen baseras på värden i en sessionsvariabel, till exempel det aktuella räkenskapsåret eller den aktuella räkenskapsmånaden.

En sessionsvariabel refereras till med syntaxen NQ_SESSION.{variabelnamn}. Syntaxen när du vill använda den i en kolumnformel är VALUEOF(NQ_SESSION.variabelnamn).

Sessionsvariabel	Beskrivning
CURRENT_DT	Aktuellt datum och klockslag.
COMPANY_LANG	Företagets standardspråk.
COMPANY_TIMEZONE	Företagets standardtidszon.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Företagets standardland.
CONTEXT_ID	Id för den anpassade gruppen eller användaren som valts i gruppväljaren.
CURRENT_MONTH	Sessionens aktuella räkenskapsmånad för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 12.

CURRENT_QTR	Sessionens aktuella räkenskapskvartal för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 4.
CURRENT_YEAR	Sessionens aktuella räkenskapsår för användaren. Ett fyrsiffrigt värde, till exempel: 2011.
DISPLAYNAME	Aktuell användares namn.
INC_SUBITEM	Det värde som har valts för kryssrutan Inkludera delobjekt i gruppväljaren.
LAST_QTR	Föregående kvartal.
LAST_QTR_YEAR	År för föregående kvartal.
LAST_YEAR	Föregående år.
NEXT_QTR	Nästa kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	År för nästa kvartal.
NEXT_YEAR	Nästa år.
PREFERRED_CURRENCY	Anger valutaurvalet i en valutafråga i Analys.
QAGO	Datum (det fullständiga datumet som inleds med räkenskapsårets definitionskod) för ett kvartal sedan
QTR_BEFORE_LAST	Två kvartal sedan.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	År två kvartal sedan.
REPLUSER	Aktuell användares inloggnings-id.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan servertidsstämpeln och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_ALIAS	Aktuell användares alias.
USER_BUSINESS_UNIT	Aktuell användares affärsenhet.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Affärsenhet på nivå 1 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Affärsenhet på nivå 2 i användarens affärsenhetshierarki.

USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Affärsenhet på nivå 3 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Affärsenhet på nivå 4 i användarens affärsenhetshierarki.
USER_COMPANY_CURCY	Företagets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_COUNTRY	Aktuell användares land.
USER_DEFAULT_CURCY	Användarens standardvaluta.
USER_DEPARTMENT	Aktuell användares avdelning.
USER_DIVISION	Aktuell användares division.
USER_FISCAL_CALENDAR	Första månaden i aktuell användares räkenskapsår.
USER_ID	Aktuell användares unika system-id.
USER_LANG	Användarens standardspråk.
USER_LAST_REFRESH_DT	Tidsstämpeln, i användarens tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data.
USER_MANAGER_ALIAS	Aktuell användares chefsalias.
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	Tidsstämpeln, i användarens tidszon, för slutet på den senaste förnyelsen av historiska data.
USER_REGION	Aktuell användares region.
USER_REPORTS_TO	Aktuell användares chef.
USER_ROLE	Aktuell användares roll.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och servertidsstämpeln. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_SUBREGION	Aktuell användares underregion.

USER_TIMESTAMP	Användarens tidsstämpel baserat på tidszoninställningen i användarprofilen. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_TIMEZONE	Tidszonsbeskrivningen i din användarprofil. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
YAGO	Datum (det fullständiga datumet som inleds med räkenskapsårets definitionskod) för ett år sedan.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år sedan.
YEAR_MINUS_TWO	Två år sedan.
YEAR_PLUS_TWO	Två år från nu.

Om rapportprestanda

Rapportprestanda är väsentligt för företag med stora mängder data och många användare. Ju fler och mer komplicerade rapporter du behöver, desto viktigare är det hur rapporteringen utförs. Att förstå hur Oracle CRM On Demand bearbetar data med hjälp av cacheminnen vid olika tillfällen kan hjälpa dig att skapa rapporter på bästa sätt.

I det här avsnittet beskrivs den inbyggda cachefunktionen som ger snabba svarstider och bra prestanda under de nattliga uppdateringarna och när rapportämnesområden används i stället för analysämnesområden. Mer information om rapportprestanda finns i Optimera resultat (finns Optimera prestanda på sidan 1082).

Om cacheminne

När rapporter och frågor körs med hjälp av analysämnesområden sparas frågeresultatet i cacheminnet. Frågecacheminnet gör att Oracle CRM On Demand snabbt kan bearbeta flera frågor i följd utan att behöva gå tillbaka till databasen. Reduceringen gör att svarstiden för frågor förkortas. Förutom en snabb svarstid sparar funktionen in på nätverksresurserna och de kostsamma bearbetningarna av databasen. Frågorna behöver inte vara identiska för att kunna ha nytta av cacheminnet. Även en delmängd av en fråga som körts tidigare med ett filtervillkor, eller samma fråga med färre kolumner, kan använda det cacheminne som genererats av en tidigare fråga. Datasynligheten respekteras helt och hållet när frågecacheminnen skapas. Eftersom databasen uppdateras vid inkrementell uppdatering töms frågecacheminnet och fylls sedan med nya värden när en ny uppsättning frågor körs.

Frågecacheminnet används bara till rapporter och frågor via analysämnesområdena. Cacheminnet används inte till realtidsrapporter och -frågor. Däremot använder både realtidsrapporter och historiska rapporter och frågor ett webbservercacheminne. Webbservercacheminnet är inte samma sak som frågecacheminnet i Oracle CRM On Demand. Webbcacheminnet för realtidsfrågor och historiska frågor existerar i minst tio minuter efter att det har skapats och använts och det rensas efter en timme. Vissa frågor kan rensas tidigare än efter en timme, beroende på hur många begäranden som körs.

Analysrapporter (historiska) jämfört med rapporteringsrapporter (realtid)

Frågor som körs via analysämnesområden (historiska) är jämförelsevis snabbare än frågor som körs via rapporteringsämnesområden (realtid). Analysämnesområdena använder ett specialdatalager som är utformat och optimerat för analyser och rapporter. Realtidsämnesområdena använder sig dock av den databas som är optimerad för att stödja transaktionsaktiviteter där en liten mängd poster läses, skrivs och uppdateras oerhört fort. Det innebär att när realtidsämnesområden används måste frågor konkurrera om databasresurserna som också

måste sörja för transaktionsuppdateringarna i Oracle CRM On Demand. Det påverkar prestanda i både Oracle CRM On Demand och realtidsfrågorna. På grund av behovet av att stödja rapporteringen av senaste data används inte frågecacheminnet till realtidsämnesområdena, vilket i sin tur ytterligare minskar prestandaproblemen med identiska frågor.

Använd bara realtidsämnesområden när det är av yttersta vikt att använda senaste data eller när de historiska ämnesområdena inte motsvarar rapportbehoven.

Rapportprestanda under den nattliga uppdateringen

Realtidsrapporteringarnas prestanda påverkas i viss grad under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att data som då hämtas på grund av frågorna också läses av den nattliga uppdateringsprocessen för att datalagret ska kunna fyllas på. Datalagret driver de historiska ämnesområdena. De historiska rapportfrågornas prestanda påverkas emellertid inte under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att det tas en ögonblicksbild av datalagret när den nattliga uppdateringen påbörjas, och vid frågor dirigeras användarna till kopian. När den nattliga uppdateringen är klar dirigeras användarna automatiskt om till det uppdaterade datalagret igen. Den här funktionen är öppen för användarna.

Optimera prestanda

Varje gång du öppnar en rapport eller analys hämtas dina data från databasen, bearbetas av rapporteringsservern och visas på sidan. Ju mer komplex analysen är, desto längre tid kan det ta att beordra databasen att hämta och visa uppgifterna. I det här avsnittet finns riktlinjer för hur du kan skapa rapporter som går snabbt att visa.

Innan du börjar. Gör följande:

- Granska de fördefinierade rapporterna i Oracle CRM On Demand. De kanske uppfyller de flesta av dina rapporteringsbehov.
- Gå kurser.
- Samla ihop dina rapporteringskrav och få dem godkända av intressenterna.
- Kontrollera dina webbläsarinställningar för att se till att webbläsaren är rätt konfigurerad för bästa resultat.
- Förstå rapportresultat. Mer information finns i Om rapportprestanda (på sidan 1081).

Om ämnesområden

Du kan använda dig av båda typerna av ämnesområden utifrån hur rapporterings- och affärsbehoven ser ut.

Ämnesområdena för analys ska användas för att skapa rapporter när detta är möjligt. Dessa ämnesområden är konstruerade med hjälp av ett specialanpassat datalager som justerats för att ge bättre frågeresultat. Det datalager som används för analysämnesområden förnyas dagligen och rapporter som skapas med hjälp av dessa ämnesområden visar resultaten snabbare än rapportämnesområden – också för stora och komplexa frågor.

Rapportämnesområden är konstruerade så att de använder samma databas som alla andra användartransaktioner i applikationen. De konkurrerar därför om samma resurser som applikationen är beroende av, då data hämtas för rapporter.

Riktlinjer för användning av ett rapportämnesområde

Om du använder ett rapportämnesområde bör du följa dessa riktlinjer:

- Använd fälten från adressmapparna (utökade) när detta är möjligt.
- Minimera användandet av följande:
  - Anpassade urvalslistefält.
  - Fält från något Ägd av användare-fält. Använd fältet Ägare i stället.
  - Fält från mappen Primär kontakt i Konto-mappen.
  - CAST-Funktioner för datum- eller datum-/tidsfält.
  - Fälten Överordnat konto, Senast ändrad av och Chef.

- Fält från mappar av datumtyp, till exempel mapparna Skapandedatum och Stängt den.

  Dessa mappar utgör visserligen ett bekvämt sätt att gruppera datumattributet i veckor, månader, kvartal eller år, men de gör också frågeproceduren mer komplex vilket kan påverka prestandan för rapporter. Om det uppstår prestandaproblem med fält från datummappar försöker du med att använda datum- eller datum-/tidsfält från mappen för den primära posttypen. Öppna till exempel affärsmöjlighetsämnesområdet och välj fältet Stängt den i affärsmöjlighetsmappen i stället för ett fält från mappen Stängt den.

Riktlinjer för förbättring av prestanda

Följ dessa riktlinjer för att förbättra prestandan:

Bygg upp rapporterna steg för steg

Gör följande:

- Börja i liten skala och testa rapporten allteftersom du bygger upp den. Börja med ett fåtal fält och testa dessa innan du lägger till fler kolumner.
- Testa dina filter för att fastställa den bästa ordningsföljden.

  Olika ordningsföljder kan höja eller sänka prestandan, men det är bara genom att pröva dig fram som du kan avgöra detta.

Minimera användandet av posttyper som korsar fält eller kolumner

Följ dessa riktlinjer:

- **Kolumner**. När du väljer kolumner från fler än en posttyp för din analys ökar du komplexiteten i datafrågan. Denna komplexitet kan påverka hastigheten för visningen av resultaten. Detta kan vara värt att tänka på när du inkluderar korsposttypsfält i en rapport.
- **Kolumnväljare.** Håll alla kolumnväljare inom samma posttyp. Använd om möjligt inte en kolumnväljare som går över till en annan posttyp.
- **Ledtexter.** Försök göra alla ledtextreferensfält inom samma posttypsmapp.

Använd indexerade fält

Gör följande:

- Använd indexerade fält för att filtrera data i realtidsrapporter.

  Indexerade fält är optimerade så att dina rapportresultat visas snabbare.
- Planera i förväg när du konfigurerar data så att du är säker på att rätt uppgifter lagras i de indexerade fälten.

  Om du tillämpar denna metod kan du bygga rapporter som använder de indexerade fälten och införliva dem på de bästa tänkbara platserna. Oracle CRM On Demand har dessutom ett begränsat antal indexerade anpassade fält. Antalet varierar beroende på fälttyp och posttyp.

Begränsa organisationshierarkin till fem nivåer

Ju högre upp en användare är i organisationshierarkin, desto fler data returneras vilket i sin tur leder till långsammare rapportkörningar. Begränsa därför hierarkin till att innefatta högst fem nivåer.

Använd filter

Genom att använda filter begränsar du mängden data som returneras när du öppnar en analys. Filtreringen kan öka hastigheten för körning av rapporter.

- Tillämpa filter som ett första steg för att skapa en rapport. Om ditt företag har stora mängder data bör du inte förhandsgranska en rapport förrän du har tillämpat filter.
- Filtrera den drivande posttypen som en prioritet. Om du till exempel använder ett ämnesområde för aktiviteter filtrerar du aktiviteter.
- Välj de mest restriktiva filtren först och sedan, efter att ha prövat dig fram, lättar du vid behov på restriktionerna.

Tänk dock på följande när du lägger till filter:

- Om ett filter hänför sig till en kolumn med en underliggande CASE-formel kan detta filter påverka rapporteringsprestandan negativt, beroende på formeln och vilken relaterad bearbetning som behövs. När du filtrerar ett fält med ett CASE-uttryck eller någon annan formel kan det vara bra att pröva sig fram för att få reda på hur filtreringen påverkar rapporteringsprestandan.
- Innan du använder en CASE-formel bör du ställa dig själv dessa frågor:
  - Kan den här klassificeringen göras i Oracle CRM On Demand med funktionen Arbetsflöde?
  - Visas klassificeringskoden i andra rapporter? Om så är fallet bör du överväga att skapa en ny kolumn och bygga upp ett arbetsflöde för att fylla i den.
- En rapport som filtrerar ett anpassat datumfält kan gå snabbare att köra än en likartad rapport som filtrerar ett anpassat datum- och tidsfält. Det beror på att i filtreringen av datum- och tidsfält ingår omvandling av tidszoner, vilket påverkar rapporteringsprestandan. Filtrera därför om möjligt hellre anpassade datumfält än anpassade datum- och tidsfält.
- Undvik att använda en OR-delsats på olika posttyper eller kolumner (till exempel där SR.Type = K OR SR.Priority = Hög OR Account.Industry = Medicinsk). Prova i stället med följande:
  - Ta bort OR-delsatsen och gör ytterligare klassificeringar i pivottabellen.
  - Bryt ned rapporten i flera, mindre rapporter och slå samman resultatet med hjälp av kombinerade analyser.

Följ riktlinjerna för hur man definierar ledtexter

Du kan definiera frågor för rapporten i analysredigeraren. Dessa ledtexter ger användare som öppnar den färdiga rapporten möjlighet att begränsa uppgifterna i rapporten. Vid körning av en rapport som använder frågor påverkas användarupplevelsen av tiden för frågebearbetning och rapportbearbetning.

Om du lägger till ledtexter i din rapport bör du tänka på följande:

- Minimera antalet ledtexter som används för rapporten.
- Undvik att använda bilder med hög upplösning för bildledtexter. Du bör inte använda en bild som överstiger 100 dpi (dots per inch). Använd bilder på 50 dpi eller lägre för bästa resultat.
- För att få bästa möjliga prestanda bör du, när du definierar ledtexter välja antingen Inga eller Alla värden på menyn Vilka värden ska visas för användaren?. Undvik att använda alternativet Filtrera begränsade värden. Detta alternativ begränsar urvalet ledtexter som rapporten visar. Begränsningen baseras på andra filter och ledtexter som tillämpas i rapporten. Om en rapport innehåller stora datavolymer kan alternativet göra rapporteringsprocessen långsammare.

  När du ska bestämma dig för vilket av alternativen Inga, Alla värden eller Filtrera begränsade värden du ska välja, bör du eftersträva en balans mellan den prestandanivå på rapporteringen som du vill uppnå och den optimala presentationen av valbara värden för användarna.

Tillhandahåll borrningslänkar till detaljrapporter

I stället för att skapa en rapport som presenterar en lång lista med datatabeller och diagram kan du göra följande:

- Utforma en första rapport där du visar översiktsinformation eller trender och låt sedan användaren borra ned i mer detaljerade uppgifter.
- Skapa rapporter för mer detaljerad information genom att välja ut data från den första rapporten. Tillhandahåll sedan borrningslänkar till översiktsrapporten.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till tabeller.

Så här länkar du rapporter till tabeller

1. Klicka på ikonen för kolumnformatering. Då öppnas dialogrutan Kolumnegenskaper.
2. Klicka på fliken Kolumnformat.
3. I listrutan för värdeinteraktionstyp väljer du Navigera.

4 I fältet Navigera till en annan analys bläddrar du till en detaljerad rapport som du vill borra ned i och klickar sedan på OK.

Begränsa antalet angivna åtgärder

Med Avancerade funktioner kan du kombinera frågor. Därefter kan du genomföra angivna åtgärder som unioner, snitt och andra sammanfogande åtgärder för frågorna, i syfte att skapa en slutrapport. Ju fler kombinerade frågeresultat desto längre bearbetningstid krävs det för att köra slutrapporten. Den snabbaste bearbetningen får du om du begränsar antalet angivna åtgärder till högst tre.

Förtydliga HTML-kod och beskrivningar

När du använder HTML i samband med SQL ska du göra följande:

- Se till att HTML-koden är tydlig och precis och inte innehåller några onödiga taggar eller överflödig information.
- Se till att beskrivningarna är tydliga och precisa och inte innehåller några onödiga instruktioner.

  Precisa beskrivningar gör den angivna formateringen mer effektiv och minskar antalet prestandarelaterade problem.

Ta bort kolumner i pivottabeller

Med hjälp av pivottabeller kan du visa rapporten i flera vyer utan att behöva skriva flera rapporter. Pivottabellerna kan dock påverka prestandan. Ta om möjligt bort de kolumner som inte används i själva pivottabellen från rapportkriterierna (i steg 1 – Definiera kriterier).

Använd Resultat för pivotdiagram

För varje pivottabell som kräver ett diagram bör du, om möjligt, använda alternativet Resultat för pivotdiagram i stället för att skapa en separat diagramvy. Flera diagram i en analys kan kräva mer bearbetning, eftersom Oracle CRM On Demand måste skapa diagrammen separat i stället för tillsammans med pivottabellen.

Se till att rapporterna är skalbara

Rapporter kan fungera bra i ett test innan du har importerat alla produktionsdata. Efter att alla produktionsdata har importerats kan dock den ökade datavolymen påverka rapporteringsprestandan negativt. Om du håller på att implementera Oracle CRM On Demand bör du avsätta tid för att testa rapporterna igen och justera dem efter att alla produktionsdata har importerats.

Använd optimerade kod- och UTC-fält i filter

Många ämnesområden för rapportering innehåller särskilda fält i dimensionerna som är optimerade för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. De optimerade fälten ger samma resultat i rapporterna som de ej optimerade fälten, men om du använder de optimerade fälten i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med ett ej optimerat fält. Om du använder de här fälten i filtervillkoren genereras färre tabellkopplingar och tidsstämpelkonverteringar som baseras på företagets tidszon undviks.

Obs! De här optimerade fälten stöder språköversättningar för alla språk som stöds, men de stöder inte namnändring av posttyper.

Om du vill förbättra prestandan för analyser som använder filter på optimerade urvalslistefält ska du använda värdena för Optimerade urvalslistefält (kod) i filtret i stället för värdena från mapparna Optimerade anpassade fält, som är beroende av företagets språk.

Infopaneler

En infopanel kan visa sparade analyser liksom bilder, text och länkar till webbplatser och dokument. En infopanel består av en eller flera sidor och underordnade sidor, som visas på flikar längst upp på infopanelen. Infopaneler kallas ibland för interaktiva infopaneler.

Varje användare har tillgång till en personlig infopanel i Oracle CRM On Demand, kallad Min infopanel. Till en början har Min infopanel inget innehåll. Om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till V3-analyser kan du göra följande:

- Komma åt din personliga infopanel och lägga till innehåll på den, även om din användarroll inte har behörighet att skapa eller redigera andra infopaneler. Mer information finns i Arbeta med Min infopanel (på sidan 1093).
- Visa anpassade infopaneler som du har åtkomst till. Mer information finns i Visa infopaneler (på sidan 1088).

Det finns även några fördefinierade infopaneler, som du kan visa om din användarroll har följande behörigheter:

- Få åtkomst till analysinfopaneler – Visa fördefinierade infopaneler
- Få åtkomst till analysrapporter – Visa fördefinierade analyser
- Få åtkomst till V3-analyser

Om din användarroll har behörigheten Hantera infopaneler och behörigheten Få åtkomst till V3-analyser kan du använda infopanelverktyget för att skapa infopaneler och spara dem i valfri Analys-mapp som du har åtkomst till.

Obs! Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna.

Steg-för-steg-instruktioner för hur du arbetar med infopaneler finns i följande avsnitt:

- Visa infopaneler (på sidan 1088)
- Anpassa infopanelssidor vid körningstillfället (på sidan 1089)
- Skapa infopaneler (på sidan 1090)
- Redigera infopaneler (på sidan 1091)
- Arbeta med Min infopanel (på sidan 1093)
- Skapa infopanelsfrågor (på sidan 1093)
- Lägga till frågor på infopaneler (på sidan 1094)
- Kontrollera utseendet på infopanelssidor (på sidan 1095)
- Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på infopanelssidor (på sidan 1097)
- Lägga till text- och bildlänkar på infopanelssidor (på sidan 1097)
- Lägga till vyer av analysmappar på infopanelssidor (på sidan 1099)
- Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i infopanelssidor (på sidan 1099)
- Redigera egenskaperna för frågor och analyser på infopaneler (på sidan 1100)
- Använda formatering på infopaneler (på sidan 1100)
- Ändra utskrifts- och exportalternativ för infopaneler (på sidan 1101)
- Ändra infopanelsegenskaper (på sidan 1102)
- Byta namn på infopaneler (på sidan 1103)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Att tänka på när du redigerar eller visar infopaneler (på sidan 1088)
- Hantera synlighet för infopanel i analys (på sidan 1103)
- Fördefinierade infopaneler - kundinfopanel (på sidan 1104)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för översikt (på sidan 1105)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för pipeline (på sidan 1105)

- Fördefinierade infopaneler - infopanel för säljeffektivitet (på sidan 1105)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för marknadsföringens effektivitet (på sidan 1106)
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för service (på sidan 1106)

Att tänka på när du redigerar eller visar infopaneler

Tänk på följande när du redigerar infopaneler:

- När du skapar eller redigerar en infopanel kan du lägga till valfri analys som du har åtkomst till på infopanelen.

  Din användarroll och dina behörigheter avgör vilka Analys-mappar du har åtkomst till och huruvida du kan komma åt de fördefinierade analyserna. Mer information om synlighetsbehörighet till mapparna där analyserna lagras finns i Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys (på sidan 802).
- Följande är några tips på bästa praxis när du lägger till analyser från katalogen till en infopanel:
  - Flytta mer komplexa analyser till en annan sida än den första sidan.
  - Ordna analyser med liknande fokus på samma sida.
  - Lägg till högst fyra analyser på varje sida.
- Om du inte har åtkomst till en analys på en infopanel visas ett utropstecken (!) bredvid namnet på analysen när du redigerar infopanelen.
- Om en analys togs bort från katalogen efter att den lades till på en infopanel visas ett utropstecken (!) bredvid namnet på analysen när du redigerar infopanelen.

Tänk på följande när du visar infopaneler:

- Om du inte har åtkomst till en analys som finns på en infopanel, så visas inte analysen när du visar infopanelen.
- Om en analys togs bort från katalogen efter att den lades till på en infopanel, så visas inte analysen när du visar infopanelen.

Visa infopaneler

Om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till V3-analyser, kan du visa infopaneler via sidorna i Analys. Från sidorna i Analys kan du öppna en infopanel genom att bläddra till infopanelen i katalogen, vilket beskrivs i följande procedur. Beroende på var den infopanel som du vill visa sparas, och vilka behörigheter som har tilldelats din roll, kanske du även kan visa infopanelen direkt från den nedrullningsbara listan Infopaneler på sidorna i Analys. Den nedrullningsbara listan Infopaneler kan innehålla högst 300 infopaneler och inkluderar infopanelerna som lagras på följande platser:

- /Delade mappar/Delad mapp för hela företaget
- /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget
- /Delade mappar/Fördefinierad analys, om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till analysinfopaneler – Visa fördefinierade infopaneler och behörigheten Få åtkomst till analysrapporter – Visa fördefinierade analyser

Följande procedur beskriver hur du visar en infopanel från kataloglänken på sidorna i Analys.

Obs! Information om begränsningar som gäller när du visar infopaneler finns i Att tänka på när du redigerar eller visar infopaneler (på sidan 1088).

Innan du börjar:

- För att du ska kunna visa en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.
- För att du ska kunna visa fördefinierade infopaneler måste din användarroll ha följande behörigheter:

- Få åtkomst till analysinfopaneler – Visa fördefinierade infopaneler
- Få åtkomst till analysrapporter – Visa fördefinierade analyser

Så här visar du en infopanel:

1. Klicka på fliken Analys.
2. På hemsidan klickar du på Katalog.
3. Bläddra till den infopanel som du vill visa.

   Obs! Du kan även visa enskilda infopanelssidor och underordnade infopanelssidor.

4. Klicka på ikonen Öppna i verktygsfältet.

   Infopanelen öppnas på den första infopanelssidan. Om inget innehåll har lagts till visas ett meddelande om tom infopanelssida.

5. Du kan utföra följande åtgärder på infopanelen beroende på behov:
   - Bläddra bland sidorna och de underordnade sidorna på infopanelen genom att klicka på flikarna längs infopanelens överkant.
   - Uppdatera en sida eller en underordnad sida.

     Utför den här åtgärden för att se till att uppdateringsåtgärden kringgår information i Oracle BI Presentation Services-cacheminnet och skickas till Oracle BI-servern för bearbetning.

     När du väljer en specifik infopanel eller analys kontrollerar Presentation Services cacheminnet för att se om identiska resultat har begärts nyligen. I så fall returnerar Presentation Services de senaste resultaten och undviker därmed onödig bearbetning av BI Server och databasen på serverdelen. Om inte, skickas analysen till BI Server för bearbetning. Du kan inte tvinga analysen att kringgå cacheminnet för BI Server.
   - Lägg till en sida eller en underordnad sida till en rapportbok.
   - Anpassa infopanelssidorna och de underordnade infopanelssidorna och spara dina anpassningar. Mer information finns i Anpassa infopanelssidor vid körningstillfället (på sidan 1089).
   - Redigera infopanelen, om användarrollen har behörigheten Hantera infopaneler.

   Beroende på alternativen för att skriva ut och exportera som är angivna för infopanelen kan du även utföra följande uppgifter:
   - Exportera infopanelen, sidan eller den underordnade sidan till Excel.
   - Skriva ut en sida eller en underordnad sida.

Se även

I följande avsnitt finns mer information:

- Arbeta med Min infopanel (på sidan 1093)

Anpassa infopanelssidor vid körningstillfället

Beroende på vilka alternativ som har aktiverats för en analys kanske du kan borra ned i data i analysen, tillämpa filter och frågor, sortera kolumner, skapa grupper och beräknade objekt och expandera och komprimera sektioner.

Obs! Vissa av dessa åtgärder kanske är tillgängliga på menyn som öppnas när du högerklickar i vissa vyer i analysen. Mer information om vilka högerklickningsinteraktioner som kan aktiveras för en analys finns i Definiera högerklickningsinteraktioner för användare (på sidan 1036).

När du har ändrat en infopanelsfråga eller om du använder högerklickningsinteraktioner för att göra ändringar i en analys på en infopanelssida vid körningstillfället, kan du spara ändringarna som en namngiven anpassning. Nästa gång du öppnar infopanelssidan kan du tillämpa din sparade anpassning på sidan, så att du slipper ange alla inställningar igen. När du sparar en anpassning för en infopanelssida kan du också välja att göra anpassningen till din standardversion av sidan. I så fall tillämpas anpassningen automatiskt varje gång du visar infopanelssidan i framtiden.

Följande procedur beskriver hur du sparar en anpassning för en infopanelssida.

Så här sparar du en anpassning för en infopanelssida

1. Vid körningstillfället klickar du på ikonen Sidalternativ på infopanelssidan.
2. Välj Spara aktuell anpassning.
3. I dialogrutan Spara aktuell anpassning:
   a. Ange ett namn för anpassningen.
   b. Om du vill markerar du kryssrutan för alternativet som gör anpassningen till din standardversion av sidan.
   c. Klicka på OK.

Följande procedur beskriver hur du tillämpar en sparad anpassning på en infopanelssida.

Så här tillämpar du en sparad anpassning på en infopanelssida

1. Klicka på ikonen Sidalternativ på infopanelssidan.
2. Välj Tillämpa sparad anpassning och välj sedan den anpassning som du vill tillämpa.

Följande procedur beskriver hur du rensar en anpassning från en infopanelssida. När du har rensat anpassningen visas den ursprungliga versionen av sidan.

Så här rensar du en anpassning från en infopanelssida

1. Klicka på ikonen Sidalternativ på infopanelssidan.
2. Välj Rensa min anpassning.

Skapa infopaneler

Följande procedur beskriver hur du skapar en infopanel.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser och behörigheten Hantera infopaneler.

Skapa en infopanel

1. Klicka på fliken Analys.
2. Klicka på Infopanel i sektionen Skapa på hemsidan.
3. Ange ett namn på och en beskrivning av infopanelen i dialogrutan Ny infopanel.

   Obs! Namnet på en infopanel kan innehålla högst 512 tecken.

4. Välj den plats där du vill spara infopanelen.

   Om du sparar en infopanel i undermappen Infopaneler direkt under /Delade mappar/Delad mapp för hela företaget eller i undermappen Infopaneler direkt under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, så kan infopanelen läggas till i den nedladdningsbara listan Infopaneler på sidorna i Analys, som kan innehålla upp till 300 infopaneler. Om du sparar en infopanel i en undermapp av typen Infopaneler på en annan nivå (t.ex. /Delade mappar/Försäljning/Infopanel), eller i en annan undermapp, så kan infopanelen inte läggas till i den nedrullningsbara listan Infopaneler. För att du ska kunna spara en infopanel under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.
5. Ange om du vill lägga till innehåll i den nya infopanelen nu eller senare.
6. Klicka på OK.
7. Om du valde att lägga till innehåll:

a **Nu** visas den nya infopanelen, som innehåller en tom sida, i infopanelverktyget för redigering.

b **Senare** skapas en tom infopanel (men visas inte) och du kan lägga till innehåll i den senare.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Redigera infopaneler (på sidan 1091)

Redigera infopaneler

När du redigerar en infopanel kan du lägga till eller ta bort infopanelssidor och underordnade infopanelssidor, lägga till innehåll till dessa sidor och redigera egenskaper och inställningar som till exempel utskriftsalternativ.

Du kan lägga till följande typer av innehåll på infopanelssidor:

- Innehåll som har sparats i katalogen, i en mapp som du har åtkomst till, t.ex. analyser och sidor från andra infopaneler.
- Infopanelsobjekt

  Följande tabell beskriver infopanelsobjekten:

Löptid	Definition
Kolumner	Använd kolumner om du vill justera innehållet på en infopanel. Du kan skapa så många kolumner på en infopanel som du vill. En kolumn skapas automatiskt första gången du drar ett infopanelsobjekt eller ett objekt från katalogen till en ny infopanel. Kolumnerna som används på infopaneler har inte koppling till de kolumner som används i analyser.
Sektioner	Använd sektioner om du vill ordna innehållet i kolumner. Innehåll som du drar och släpper från en urvalspanel till sidlayouten placeras i en sektion inuti en kolumn.
Åtgärdslänk	Använd det här objektet om du vill bädda in åtgärdslänkar på en instrumentpanel. Åtgärdslänkar är länkar som, när du klickar på dem, kör en associerad åtgärd.
Meny för åtgärdslänkar	Använd det här objektet om du vill bädda in grupper med åtgärdslänkar på en instrumentpanel. Användare kan välja lämplig åtgärd som ska utföras från en grupp med åtgärdslänkar.
Länk eller bild	Använd det här objektet om du vill lägga till länkar till externa sidor eller till analyser.
Inbäddat innehåll	Använd det här objektet om du vill bädda in innehåll från en angiven URL på infopanelen.
Text	Använd det här objektet om du vill bädda in text på en infopanel, t.ex. om du vill lägga till tips och instruktioner.
Mapp	Använd det här objektet om du vill bädda in en vy över en Analys-mapp på en infopanel så att användare kan navigera från infopanelen till en annan analys i katalogen.

Följande procedur beskriver hur du redigerar en infopanel.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här redigerar du en infopanel

1. Klicka på fliken Analys.
2. På hemsidan klickar du på Katalog.
3. Bläddra till den infopanel som du vill redigera.

   Obs! Du kan också redigera en enskild infopanelssida.
4. Klicka på ikonen Redigera i verktygsfältet.
5. Utför en eller flera av följande åtgärder i infopanelverktyget:
   - Lägg till en infopanelssida eller en underordnad infopanelssida:
     - Klicka på ikonen Lägg till infopanelssida och välj önskat alternativ.
   - Lägg till innehåll på en infopanelssida:
     - Dra och släpp infopanelsobjekt och objekt från katalogen till infopanelssidans layout.

     Information om vad du bör tänka på när du redigerar infopaneler finns i Att tänka på när du redigerar eller visar infopaneler (på sidan 1088).
   - Ta bort en infopanelsida:
     - Klicka på fliken för sidan och klicka sedan på ikonen Ta bort aktuell sida.
   - Använd alternativen som är tillgängliga under verktygsikonen om du vill:
     - Ange egenskaper för infopanelen och infopanelssidan.
     - Ange inställningar för utskrift och export av en infopanelssida.
     - Ange (i dialogrutan Rapportlänkar) vilka länkar som ska visas med analyserna på infopanelssidan, förutom för analyser som har anpassade inställningar.
     - Ange om knapparna Tillämpa och Återställ för en fråga ska visas eller inte på infopanelssidan vid körningstillfället. Den här inställningen gäller för infopanelssidan och åsidosätter inställningarna för knapparna Tillämpa och Återställ för en frågas definition och infopanelsegenskaper, såvida inte Använd sidinställningar har angetts för fälten Använd-knappar för frågor och Återställningsknappar för frågor i infopanelens egenskaper.
     - Publicera sidan på en annan infopanel på valfri infopanelsplats som du har åtkomst till. Den här funktionen gör att du kan dela sidan med andra, även om sidan är en del av en infopanel som lagras under Mina mappar.
     - Ange avancerade egenskaper för sidan så att du kan ange navigeringsparametrar för infopanelssidan eller infopanelen.

     Obs! Alternativet som låter användare skapa personliga sparade anpassningar för sidan är alltid markerat och kan inte avmarkeras.
6. Om du vill redigera egenskaperna för ett objekt klickar du på ikonen Egenskaper för objektet.

   Mer information finns i Redigera egenskaperna för frågor och analyser på infopaneler (på sidan 1100).
7. Om du vill ta bort ett objekt från infopanelssidan klickar du på ikonen Ta bort för objektet.

Obs! Om du tar bort ett objekt från en infopanel tas objektet endast bort från den aktuella infopanelssidan. Om objektet redan har sparats i katalogen tas det inte bort från katalogen.

8 När du är klar med dina ändringar sparar du infopanelen.

Tips! I infopanelverktyget kan du förhandsgranska infopanelssidan när du vill genom att klicka på Förhandsgranska.

9 Om du vill avsluta infopanelverktyget och öppna infopanelen klickar du på Kör.

Arbeta med Min infopanel

Varje användare har tillgång till en personlig infopanel i Oracle CRM On Demand, kallad Min infopanel. Till en början har Min infopanel inget innehåll. Om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till V3-analyser kan du komma åt din personliga infopanel och lägga till innehåll på den, även om din användarroll inte har behörighet att skapa eller redigera andra infopaneler. Du kan också lägga till sidor och underordnade sidor på Min infopanel.

Följande procedur beskriver hur du kommer åt din personliga infopanel.

Så här öppnar du Min infopanel

1 Klicka på fliken Analys.
2 Välj Min infopanel i den nedrullningsbara listan Infopaneler.

Följande procedur beskriver hur du lägger till innehåll på din personliga infopanel.

Så här lägger du till innehåll på Min infopanel

1 Öppna Min infopanel.
2 Klicka på ikonen Sidalternativ och välj Redigera infopanel från alternativen i den nedrullningsbara listan.
3 I infopanelverktyget lägger du till det innehåll som du vill inkludera på infopanelen.
   Mer information om hur du redigerar infopaneler finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
4 När du är klar med dina ändringar sparar du infopanelen.

Skapa infopanelsfrågor

Slutanvändarna kan använda infopanelsfrågor för att ange datavärdena för filter för några eller alla analyser som är inbäddade på infopanelen vid körningstillfället. Beroende på hur en fråga konfigureras kan filtren avgöra innehållet i alla analyserna på en infopanel, eller innehållet i alla analyserna på en specifik infopanelssida.

En fråga som skapas på infopanelsnivå kallas en infopanelsfråga eftersom frågan skapas utanför en specifik infopanel och lagras som ett objekt i katalogen. Objektet kan sedan läggas till på valfri infopanel eller infopanelssida som innehåller de kolumner som anges i frågan. En infopanelsfråga kan vara en kolumnfråga, variabelfråga, bildfråga eller valutafråga. Infopanelsfrågor är återanvändningsbara. Du kan alltså skapa en fråga och använda den flera gånger. När frågeobjektet uppdateras och sparas visas uppdateringarna direkt på alla infopaneler som frågan används på.

Tänk på följande när du skapar infopanelsfrågor:

- Antalet kolumner du tar med i en fråga kan påverka prestanda. Normalt bör du använda så få kolumner som möjligt.
- I de flesta fall kan en infopanelsfråga innehålla kolumner som inte ingår i en analys på infopanelen. Eventuella kolumner i frågan som inte ingår i en analys filtrerar inte den analysen.
  Om en infopanelsfråga använder kolumnfrågor som inte innehåller presentationsvariabler, måste dock alla kolumner i infopanelsfrågan inkluderas i de inbäddade analyser som du vill att infopanelsfrågan ska filtrera.

Dessutom måste ett filter vars operator är inställd på Är frågefilter anges för alla relevanta kolumner i analyserna. Kolumnerna i infopanelsfrågan behöver inte visas i rutan Valda kolumner.

Så här skapar du en infopanelsfråga

1. Klicka på fliken Analys.
2. Klicka på Infopanelsfråga i sektionen Skapa på hemsidan.
3. På menyn Välj ämnesområden väljer du ämnesområdet du vill skapa en fråga för.
4. Klicka på ikonen Nytt i definitionsrutan och välj önskad typ av fråga.
5. Fyll i informationen för frågan och spara den.

   Information om vilka detaljer du definierar för en fråga finns i följande avsnitt:

   - Lägga till kolumnfrågor i Analys (på sidan 1041)
   - Lägga till valutafrågor i Analys (på sidan 1042)
   - Lägga till bildfrågor i Analys (på sidan 1043)
   - Lägga till variabelfrågor i Analys (på sidan 1044)

Lägga till frågor på infopaneler

Du kan lägga till frågor till en infopanel eller till de enskilda sidorna på en infopanel, så att användarna kan fråga efter olika värden utan att behöva köra infopanelen igen. Det värde som användaren väljer i en fråga avgör innehållet i alla analyserna på infopanelen eller infopanelssidan.

Du kan också lägga till frågor som är dolda från användarna som kör infopanelen. När en användare kör en infopanel som innehåller en dold fråga filtreras analyserna på infopanelen eller infopanelssidan automatiskt baserat på det standardvärde som du anger i frågan, och användaren kan inte välja ett annat värde. Du kan lägga till dolda frågor på infopanelsnivå och på infopanelssidenivå.

Obs! Den infopanelsfråga som du vill lägga till på infopanelen måste finnas i katalogen och måste sparas i en mapp som du har åtkomst till. Information om hur du skapar infopanelsfrågor finns i Skapa infopanelsfrågor (på sidan 1093). Om du vill dölja frågan för användarna måste du även definiera ett standardvärde för frågan.

Följande procedur beskriver hur du lägger till en synlig fråga till en infopanel.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här lägger du till en fråga till en infopanel eller infopanelssida:

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Leta upp infopanelsfrågan i rutan Katalog i infopanelverktyget och dra och släpp den i en sektion på infopanelssidan.
3. Ange om frågan gäller för hela infopanelen eller bara den här sidan genom att först klicka på ikonen Egenskaper för objektet för infopanelsfrågan och sedan välja Infopanel eller Sida.
4. Spara infopanelen.

Följande procedur beskriver hur du lägger till en dold fråga som gäller för alla analyserna på en infopanel.

Så här lägger du till en dold fråga till en infopanel

1 Öppna infopanelen i infopanelverktyget.
2 Klicka på ikonen Verktyg i infopanelverktyget och välj Infopanelsegenskaper.
3 Klicka på redigeringsikonen för objektet Filter och variabler i dialogrutan Infopanelsegenskaper.
4 Klicka på ikonen med det gröna plustecknet (+) och välj infopanelsfrågan från katalogen.
5 Klicka på OK.

Följande procedur beskriver hur du lägger till en dold fråga som gäller för alla analyserna på en enskild infopanelssida.

Så här lägger du till en dold fråga till en infopanelssida

1 Öppna infopanelen i infopanelverktyget.
2 Klicka på ikonen Verktyg och välj Infopanelsegenskaper.
3 I sektionen Infopanelssidor i dialogrutan Infopanelsegenskaper klickar du på den sida där du vill lägga till frågan och klickar sedan på ikonen ”Välj en fråga om att fånga upp standardfilter och -variabler”.
4 Klicka på ikonen med det gröna plustecknet (+) och välj infopanelsfrågan från katalogen.
5 Klicka på OK.

Kontrollera utseendet på infopanelssidor

I det här avsnittet förklaras hur du kontrollerar utseendet på infopanelssidor.

Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan lägga till eller ta bort kolumner och ställa in bredden i pixlar eller som procentandel av infopanelssidan.

Om du har mer än en kolumn på en infopanelssida kan du bryta kolumnerna och ordna dem på sidan. Om du har mer än en kolumn på en infopanelssida kan du bryta kolumnerna och ordna dem på sidan. (Det går inte att flytta kolumnerna med dra och släppa-funktionen.) Om du till exempel har två kolumner bredvid varandra och bryter kolumnen längst till höger placeras den i stället under den första kolumnen. Båda kolumnerna sträcker sig nu över den bredd som de tidigare upptog tillsammans när de stod bredvid varandra. Om du har tre kolumner sida vid sida och bryter kolumnen i mitten placeras de båda yttre kolumnerna under den första kolumnen, som nu sträcker sig över den bredd som ursprungligen upptogs av de båda första kolumnerna.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här ställer du in bredden för en kolumn

1 Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2 Klicka på ikonen Egenskaper för kolumnen i infopanelverktyget och välj Kolumnegenskaper.
3 Expandera länken Fler formateringsalternativ i dialogrutan Kolumnegenskaper.
4 Gör så här i sektionen Fler formateringsalternativ:
   - Om du vill att storleken på kolumnen ska fastställas utifrån vilket alternativ som väljs i inställningen Sidstorlek i dialogrutan Infopanelsegenskaper väljer du Bäst lämpad.
   - Om du själv vill ange storleken eller minsta storlek för kolumnbredden väljer du Specifik storlek eller Minsta storlek och anger sedan storleksinformationen så här:
     - Om du vill ange bredden i pixlar anger du antalet pixlar, till exempel 200.

- Om du vill ange bredden som en procentandel av infopanelssidan använder du ett procenttecken (%), till exempel 20%.

5 Klicka på OK.

Så här lägger du till kolumnbrytningar

- Klicka på ikonen Egenskaper för kolumnen, välj Brytning och välj sedan lämplig typ av brytning:
  - **Ingen brytning.** Välj det här alternativet om du vill placera kolumnen bredvid kolumnen som finns ovanför.
  - **Kolumnbrytning.** Välj det här alternativet om du vill placera kolumnen under kolumnen som finns till vänster (eller bredvid).
  - **Sidbrytning med kolumnbrytning.** Välj det här alternativet om du vill placera kolumnen på en annan sida i utskriften och PDF-versioner. Med det här alternativet placeras också kolumnen under kolumnen som finns bredvid, om du inte har valt alternativet Kolumnbrytning.

  Obs! Alternativet Brytning är bara tillgängligt om sidan har flera kolumner och bara för kolumner efter den första.

Du kan se till att den första kolumnen på sidan att alltid visas högst upp, även när användaren rullar nedåt på sidan.

Så här ser du till att den första kolumnen alltid visas högst upp på sidan

- Klicka på ikonen Egenskaper för den första kolumnen och välj Lås.

Lägga till sektioner i kolumner

Sektioner används inom kolumner för att hålla innehållet i en infopanel på plats. Sektionerna justeras vertikalt som standard. Du kan dra in så många sektioner du vill i en kolumn.

Om du drar in och släpper innehåll i en kolumn utan att först lägga till en sektion som kan hålla innehållet på plats skapas en sektion automatiskt.

Om du drar en sektion från en kolumn till en annan kolumn inkluderas även allt innehåll i den sektionen.

Så här lägger du till en sektion i en kolumn

- Från urvalspanelen drar och släpper du ett sektionsobjekt från området Infopanelsobjekt in i kolumnen.

  Kolumnen markeras när du står på en plats i kolumnen där det är lämpligt att släppa sektionen.

Ordna innehåll inom sektioner

När du drar ett objekt till en sektion som redan innehåller ett enstaka objekt, kan du välja att släppa objektet vågrätt eller lodrätt inom sektionen. Då ställs layouten in för sektionen. Du kan dock ändra layouten för sektionen vid ett senare tillfälle, vilket beskrivs här.

Så här ordnar du innehållet i en sektion vågrätt

- Klicka på ikonen Vågrät layout för sektionen.

Så här ordnar du innehållet i en sektion lodrätt

- Klicka på ikonen Lodrät layout för sektionen.

Du kan också använda formatering på infopanelen. Mer information finns i Använda formatering på infopaneler (på sidan 1100).

Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på infopanelssidor

Du kan göra så att en hel sektion i en infopanel och dess innehåll visas enligt särskilda villkor utifrån det booleska värde som returneras av en analys. Du kan också visa åtgärdslänkar utifrån särskilda villkor.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här gör du så att en sektion visas enligt olika villkor på en infopanelssida

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.
   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Klicka på ikonen Egenskaper för sektionen och välj Villkor.
3. I dialogrutan Sektionsvillkor skapar du ett nytt villkor eller väljer ett sparat villkor i katalogen.
4. Klicka på OK.

Så här gör du så att en åtgärdslänk visas enligt olika villkor på en infopanelssida

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.
2. Om åtgärdslänken inte redan har lagts till i layouten gör du det.
3. Klicka på ikonen Egenskaper för åtgärdslänken.
4. Gör följande i dialogrutan Egenskaper för åtgärdslänk:
   a. Välj alternativknappen Villkorsberoende.
   b. I fältet Villkor skapar du ett nytt villkor eller väljer ett sparat villkor i katalogen.
   c. Klicka på OK.

Tips! Om du skapar ett nytt villkor för en sektion eller åtgärdslänk kan du spara villkoret i katalogen genom att klicka på ikonen Mer bredvid fältet Villkor.

Lägga till text- och bildlänkar på infopanelssidor

Du kan lägga till textlänkar och bildlänkar i en infopanel samt ange vad som inträffar när en användare klickar på länkarna. Du kan t.ex. dirigera användarna till en annan webbplats eller infopanel, öppna dokument, starta applikationer eller utföra någon annan åtgärd som webbläsaren stöder. Du kan dessutom lägga till en bild eller endast text, utan några länkar.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här lägger du till en textlänk eller bildlänk på en infopanel

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.
   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Öppna infopanelverktyget och dra och släpp ett länk- eller bildobjekt från rutan Infopanelsobjekt till en sektion på infopanelssidan.
3. Klicka på ikonen Egenskaper för objektet.

Dialogrutan Länk- eller bildegenskaper visas.

4 Ange dina val:

- För en textlänk anger du texten i fältet Beskrivning.
- För en bildlänk klickar du på Välj bild. I dialogrutan Välj bild väljer du en bild eller anger plats och namn på bilden i URL-fältet och klickar sedan på OK.

  Ange platsen som en URL.

  Om du vill ha en beskrivning till bilden anger du en sådan för bilden i fältet Beskrivning. Använd listrutan Placering om du vill ange var beskrivningen ska visas i förhållande till bilden.

5 Ange vad som inträffar när användaren klickar på texten eller bilden:

- Om du vill ange att en analys eller infopanel ska visas när användaren klickar på länken eller bilden väljer du alternativknappen Analys eller Infopanel. Klicka sedan på knappen Bläddra för att välja analysen eller infopanelen.
- Om du vill ange att en annan åtgärd ska inträffa, t.ex. att en webbplats, ett dokument eller ett program ska öppnas, anger du destinationen som en URL och anger den fullständiga sökvägen i fältet som följer på destinationsalternativen. Välj i området Mål om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster.

  En länk definieras som en URL (Uniform Resource Locator) som webbläsaren kan tolka. URL:er kan peka på webbplatser, dokument, bilder, FTP-platser, diskussionsgrupper osv. Beroende på vilken webbläsare du har är följande exempel på giltiga URL:er:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  I följande tabell finns mer information om typerna av internt eller externt innehåll som du kan länka till.

  Tips! När du väljer om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster ska du tänka på följande information. Du kan kontrollera hur länken ska visas för varje åtgärd, bortsett från när det gäller att skicka e-post och köra ett program. Välj det aktuella fönstret när du vill att åtgärden ska inträffa i visningsrutan i infopanelen. Infopanelen fortsätter vara aktiv, men körs i bakgrunden. Välj ett nytt fönster när du vill att åtgärden ska inträffa i ett nytt webbläsarfönster.

  Obs! Om du vill lägga till text eller endast en bild, utan några länkar, ska du lämna fältet som följer på destinationsalternativet tomt.

6 Klicka på OK.

7 Spara infopanelen.

I följande tabell visas länkalternativ om du vill lägga till en textlänk eller en bild med hjälp av infopanelsverktyget.

Länkalternativ	Kommentarer
Webbplats eller dokument	Du måste leta efter URL:en, eller adressen, till platsen eller dokumentet. Du kan kopiera destinationsadressen från webbläsarens textruta för adress eller plats och sedan klistra in den.
Skicka e-post till en angiven användare	Du måste känna till URL:en för mailto, till exempel: `mailto:support@oracle.com` När användaren klickar på den här länken startar webbläsaren e-postapplikationen med fältet Till: ifyllt. (Webbläsaren styr starten av e-postprogrammet.)

Lägga till vyer av analysmappar på infopanelssidor

Du kan lägga till en vy i en analysmapp och dess innehåll på en infopanelssida. I en mapp kanske du har sparat en samling analyser som du kör ofta. Du kan lägga till en vy av den mappen på infopanelssidan. När du sedan visar infopanelen kan du öppna mappen därifrån, navigera till en sparad begäran och köra den genom att klicka på den.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här lägger du till en vy av en analysmapp på en infopanelssida

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Leta upp mappen i rutan Katalog i infopanelverktyget och dra och släpp mappen i en sektion på infopanelssidan.
3. Spara infopanelen.

Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i infopanelssidor

Du kan styra hur resultat visas när en användare borrar ned i en analys i en infopanel. Resultaten kan visas på följande sätt:

- Nya resultat kan visas direkt i infopanelen, vilket innebär att den ursprungliga analysen ersätts.

  Det här är standardbeteendet. Storleken på området där den ursprungliga analysen finns ändras automatiskt för det nya resultatet.
- Hela infopanelen kan ersättas med nya resultat.

Det här beteendet styrs av alternativet Borra ned på plats i infopanelsverktyget. Alternativet anges på sektionsnivå, vilket innebär att det kan användas för alla borrningsbara analyser i sektionen. Användare kan trycka på Tillbaka i webbläsaren för att gå tillbaka till den ursprungliga analysen eller infopanelen.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här kontrollerar du hur resultat visas när användare borrar ned i infopanelssidor

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Klicka på ikonen Egenskaper för sektionen i infopanelsverktyget och gör ditt urval för alternativet Borra ned på plats på sidan Infopanelsredigerare:
   - Klicka på Borra ned på plats om du vill visa nya resultat direkt i infopanelen. En bockmarkering visas bredvid alternativet när det har valts.
   - Klicka på Borra ned på plats för att ta bort bockmarkeringen om du vill ersätta infopanelen med nya resultat.

Redigera egenskaperna för frågor och analyser på infopaneler

Du kan redigera egenskaperna för de frågor och analyser som du har lagt till på en infopanel från katalogen.

Obs! När du redigerar egenskaperna för frågor och analyser för interaktiva infopaneler på det sätt som beskrivs här, sparas även andra ändringar som du gör på sidan som du arbetar med.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här redigerar du egenskaperna för en fråga för infopaneler

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Klicka på ikonen Egenskaper för frågan och välj egenskapen du vill ändra:
   - Omfattning.

     Välj om du vill att frågan ska gälla alla analyser på infopanelen eller bara för analyserna på den aktuella sidan.
   - Frågelänkar.

     Ange om du vill att användarna ska se länken Redigera för frågan under körning.
3. Klicka på OK.
4. Spara infopanelen.

Så här redigerar du egenskaperna för en analys för en infopanel

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.
2. Klicka på ikonen Egenskaper för analysen i infopanelsverktyget och välj egenskapen du vill ändra:
   - Visa resultat

     Om du väljer alternativet Inbäddad i sektion kommer din begäran att köras automatiskt och resultaten att visas direkt i infopanelen. Det här är standardalternativet för analyser.

     Du kan också välja att visa din begäran som en länk som användarna måste klicka på för att kunna köra denna begäran, och du kan ange om resultaten ska visas i infopanelen eller i ett separat fönster.
   - Rapportlänkar

     Med det här alternativet öppnar du dialogrutan Rapportlänkar, där du kan välja vilka länkar som ska visas med analysen på infopanelen.
   - Visa vy

     Det här alternativet visar vilka vyer som finns för analysen. Du kan välja vilken vy som du vill visa.
   - Ändra namn på

     Det här alternativet öppnar dialogrutan Ändra namn där du kan ange ett nytt namn på analysen.
3. Klicka på OK.
4. Spara infopanelen.

Använda formatering på infopaneler

I infopanelsverktyget finns en dialogruta där du kan ange och styra de attribut som visas i infopaneler. Beroende på vilket objekt du formaterar visas olika alternativ i dialogrutan, exempelvis för teckensnitt, celler och kantlinjer,

bakgrundsfält och annan formatering såsom fyllning i celler. Formateringen påverkar utseendet på kolumnerna och sektionerna i en infopanel, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer.

När alternativen för horisontell och vertikal justering visas, påminner de om de alternativ du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här använder du formatering på en infopanel

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. I infopanelsverktyget klickar du på knappen Egenskaper för en kolumn eller sektion och väljer Kolumnegenskaper eller Formatera sektion.
3. Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

   Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

   Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.
4. I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

   Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.
5. För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

   Värdena anges i pixlar.
6. Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:
   a. Klicka på de inställningar som du vill använda.
   b. Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

   Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.
7. Klicka på OK.

Ändra utskrifts- och exportalternativ för infopaneler

För PDF-utdata kan du från en infopanel ange sidinställningar och innehåll i sidhuvuden och sidfötter. Infopaneler och vyer skrivs ut i formatet Adobe Acrobat PDF. Adobe Reader 6.0 eller högre krävs för utskrift med Adobe PDF.

Om du lägger till ett sidhuvud eller en sidfot visas texten både i den utskrivbara HTML-filen och i PDF-filen. Den formatering du använder på sidhuvudet och sidfoten tillämpas i allmänhet på båda typerna. Alternativen för att åsidosätta formatet och klasselementen som anges i Oracle CRM On Demand-formatmallen gäller dock bara för HTML.

Obs! De utskriftsval som du gör gäller endast PDF-utdata. Om du skriver ut PDF-filen på en lokal skrivare eller nätverksskrivare gäller de utskriftsval som angetts i din webbläsare, till exempel beträffande pappersstorlek.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här ändrar du utskrifts- och exportalternativ för en infopanel

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Klicka på ikonen Verktyg och välj Egenskaper för utskrift och export.

   Dialogrutan för utskrifts- och exportkontroll visas.
3. Välj sidinställningar.

   Obs! Alternativen för standardutskriftslayouter fastställer om användare kan skriva ut infopanelen och alternativen för standardutdata för Excel fastställer om användare kan exportera infopanelen och sidor från infopanelen. De här inställningarna gäller när användare kör infopanelen från ett område där den är inbäddad, t.ex. en webbapplet, webbflik eller webblänk eller när användare kör infopanelen från analyssidorna. Om du vill förhindra användare från att skriva ut infopanelen eller exportera infopanelen och infopanelssidor avmarkerar du de relevanta kryssrutorna.
4. Gör något av följande om du vill lägga till ett sidhuvud eller en sidfot:
   a. Välj lämpligt alternativ och klicka på Redigera.
   b. Använd alternativen i dialogrutan för att utforma sidhuvudet eller sidfoten.

      Sidhuvuden och sidfötter kan innehålla upp till tre rader vardera.
   c. Om du vill använda kosmetisk formatering på ett sidfots- eller sidhuvudelement klickar på formateringsknappen för att öppna dialogrutan Redigera format.
   d. Välj alternativ för teckensnitt, cellområdet, kantlinjeområdet och annan formatering.

      Obs! Mer information om en del formateringsalternativ finns i Använda formatering på infopaneler (på sidan 1100).
   e. Stäng dialogrutan Redigera format genom att klicka på OK.
   f. Spara sidhuvudet eller sidfoten genom att klicka på OK.
5. Klicka på OK när du är klar med att ändra utskrifts- och exportalternativen.

Ändra infopanelsegenskaper

Du kan ställa in egenskaperna för hela infopanelen, och du kan ta bort, sortera om och dölja sidor. Om infopanelsegenskaperna ändras sparas automatiskt alla ändringar som du gjort på sidan som du arbetade på.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här ändrar du egenskaperna för en infopanel

1. Öppna infopanelen i infopanelverktyget.

   Information om hur öppnar infopaneler i infopanelverktyget finns i Redigera infopaneler (på sidan 1091).
2. Klicka på ikonen Verktyg och välj Infopanelsegenskaper.
3. Gör ändringarna i dialogrutan Infopanelsegenskaper.

Nedan beskrivs några åtgärder som du kan utföra i dialogrutan Infopanelsegenskaper:

- Lägga till en beskrivning av infopanelen. Beskrivningar sparas, men visas inte på infopanelerna.
- Ändra ordning på sidorna på infopanelen. Välj sidan du vill flytta och flytta sidan till en ny plats med hjälp av pilarna.
- Dölja en infopanelsida. Du kan dölja sidan för andra användare. Om du till exempel gör ändringar av sidan kanske du vill dölja den för andra användare tills du är klar. Men om någon användare redan visar sidan döljs den inte för den användaren.

  När du har gjort ändringarna måste du avmarkera kryssrutan Dölj sida så att andra användare kan visa sidan.

  Varning! Andra åtgärder, än att dölja och ändra ordning på sidor, som du utför i sektionen Infopanelssidor i dialogrutan Infopanelsegenskaper ångras inte om klickar på Avbryt för att stänga dialogrutan.

- Byta namn på en infopanelsida. När du byter namn på en infopanelssida kan du spara användarnas referenser till det gamla namnet. Då skapas en genväg med det gamla namnet som pekar på infopanelssidan vars namn ändrats i katalogen.
- Ta bort en infopanelsida.

4 Klicka på OK när du vill spara ändringarna.

Obs! Du kan inte ändra behörigheterna på en infopanelssida. Ikonen Säkerhet i dialogrutan Infopanelsegenskaper inaktiveras.

Byta namn på infopaneler

Följande procedur beskriver hur du byter namn på en infopanel.

Innan du börjar. Om du vill redigera en infopanel måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till V3-analyser. Om du vill redigera andra infopaneler än din egna personliga infopanel (Min infopanel) måste din användarroll också ha behörigheten Hantera infopaneler. För att du ska kunna redigera en anpassad infopanel som lagras under /Delade mappar/Migrerad delad mapp för hela företaget, måste din användarroll dessutom ha behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.

Så här byter du namn på en infopanel

1 Klicka på fliken Analys.
2 På hemsidan klickar du på Katalog.
3 Bläddra till den infopanel som du vill byta namn på.
4 Högerklicka på infopanelens namn och välj Ändra namn i listrutan.
5 Ange ett nytt namn på infopanelen.

  När du byter namn på en infopanel kan du spara användarnas referenser till det gamla namnet. Då skapas en genväg med det gamla namnet som pekar på infopanelen vars namn ändrats i katalogen.

6 Klicka på OK när du vill spara ändringarna.

Hantera synlighet för infopanel i analys

Om du har behörigheten Hantera roller och åtkomst och behörigheten Hantera infopaneler i din roll, kan du kontrollera tillgängligheten (synligheten) för enskilda infopaneler. Du tilldelar synligheten utifrån användarroller. Du kan t.ex. välja en infopanel och sedan låta användarrollerna Servicesäljare och Servicechef visa den infopanelen.

Om du aldrig har tilldelat någon synlighet till en infopanel är den infopanelen obegränsad och kan visas för alla användare. Administratörer och användare med behörigheten Hantera anpassade rapporter har alltid åtkomst till samtliga infopaneler, även om deras roller inte har beviljats någon åtkomst.

Obs! Behörigheten Få åtkomst till analysinfopaneler: Visa fördefinierade infopaneler styr användarnas åtkomst till fördefinierade infopaneler, men den påverkar inte åtkomsten till anpassade infopaneler.

Så här tilldelar du synlighet till en infopanel

1. Klicka på fliken Analys.
2. Klicka på Infopaneler i rutan Hantera.
3. Gå till mappen som innehåller infopanelen, till exempel den delade mappen för hela företaget.
4. Välj en infopanel i listan och klicka på Redigera om du vill visa sidan Synlighet för infopanel.
5. Klicka på Lägg till roller.
6. På sidan Associerade roller klickar du på Välj bredvid varje roll som måste ha åtkomst till den valda infopanelen.
7. Klicka på OK när du är klar med att lägga till roller.
8. Om du vill återgå till sidan Hantera synlighet för infopaneler klickar du på länken för att gå tillbaka till hantera synlighet för infopaneler.

Så här tar du bort en rolls synlighet för en infopanel:

1. Klicka på fliken Analys.
2. Klicka på Infopaneler i rutan Hantera.
3. Gå till mappen som innehåller infopanelen, till exempel den delade mappen för hela företaget.
4. Välj en infopanel i listan och klicka på Redigera om du vill visa sidan Infopanelsdetalj.
5. I rutan Associerade roller klickar du på Ta bort bredvid den roll eller de roller som ska tas bort.
6. Klicka på OK för att bekräfta borttagningen.
7. Klicka på OK när du är klar med att redigera roller.
8. Om du vill återgå till sidan Hantera synlighet för infopaneler klickar du på länken för att gå tillbaka till hantera synlighet för infopaneler.

Om du tar bort alla roller från listan över roller är infopanelen inte längre begränsad och kan visas för alla användare.

Fördefinierade infopaneler - kundinfopanel

Kundinfopanelen innehåller information om dina tilldelade kunder och innefattar analyser av bokförd försäljning, förväntad försäljning och demografiska attribut. Du kan filtrera dessa analyser baserat på:

- Räkenskapskvartal
- Räkenskapsår
- Region
- Bransch
- Rapporteringsnivå

När du har justerat något av filtervärdena klickar du på Använd för att tillämpa de nya filtervalen i analyserna.

Om du vill visa kundinfopanelen på fliken Analys rullar du ned infopanelsmenyn och väljer Kund.

Obs! I den fördefinierade infopanelen innehåller fältet med etiketten *Data uppdaterades den* värdet på sessionsvariabeln USER_LAST_REFRESH_DT. Den här variabeln innehåller tidsstämpeln, i användarens tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data. I tidigare versioner av Analys-funktionen visade fördefinierade analyser värdet på variabeln LAST_REFRESH_DT.

Fördefinierade infopaneler - infopanel för översikt

Infopanelen för översikt innehåller information om försäljningsutsikter, serviceeffektivitet, bästa kunder och affärsmöjligheter. Du kan filtrera dessa analyser baserat på:

- Räkenskapskvartal
- Räkenskapsår
- Region

När du har justerat något av filtervärdena klickar du på Använd för att tillämpa de nya filtervalen i analyserna.

Om du vill visa infopanelen Översikt på fliken Analys rullar du ned infopanelsmenyn och väljer Översikt.

Obs! I den fördefinierade infopanelen innehåller fältet med etiketten *Data uppdaterades den* värdet på sessionsvariabeln USER_LAST_REFRESH_DT. Den här variabeln innehåller tidsstämpeln, i användarens tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data. I tidigare versioner av Analys-funktionen visade fördefinierade analyser värdet på variabeln LAST_REFRESH_DT.

Fördefinierade infopaneler - infopanel för pipeline

Infopanelen för pipeline innehåller information om förväntad försäljning, bokförd försäljning, pipelinens kvalitet och distribution och kunder, och innefattar analyser av bokförd försäljning, förväntad försäljning och demografiska attribut. Du kan filtrera dessa analyser baserat på:

- Räkenskapskvartal
- Räkenskapsår
- Bransch
- Affärens storlek
- Pipeline, räkenskapskvartal
- Pipeline, räkenskapsår

När du har justerat något av filtervärdena klickar du på Använd för att tillämpa de nya filtervalen i analyserna.

Om du vill visa infopanelen Pipeline på fliken Analys rullar du ned infopanelsmenyn och väljer Pipeline.

Obs! I den fördefinierade infopanelen innehåller fältet med etiketten *Data uppdaterades den* värdet på sessionsvariabeln USER_LAST_REFRESH_DT. Den här variabeln innehåller tidsstämpeln, i användarens tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data. I tidigare versioner av Analys-funktionen visade fördefinierade analyser värdet på variabeln LAST_REFRESH_DT.

Fördefinierade infopaneler - infopanel för säljeffektivitet

Infopanelen för säljeffektivitet innehåller information om dina affärer. Du kan filtrera dessa analyser baserat på:

- Räkenskapskvartal
- Räkenskapsår
- Region
- Bransch
- Rapporteringsnivå

När du har justerat något av filtervärdena klickar du på Använd för att tillämpa de nya filtervalen i analyserna.

Om du vill visa infopanelen Säljeffektivitet på fliken Analys rullar du ned infopanelsmenyn och väljer Säljeffektivitet.

Obs! I den fördefinierade infopanelen innehåller fältet med etiketten *Data uppdaterades den* värdet på sessionsvariabeln USER_LAST_REFRESH_DT. Den här variabeln innehåller tidsstämpeln, i användarens

tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data. I tidigare versioner av Analys-funktionen visade fördefinierade analyser värdet på variabeln LAST_REFRESH_DT.

Fördefinierade infopaneler - infopanel för marknadsföringens effektivitet

Infopanelen Marknadsföringseffektivitet innehåller information om dina kampanjer och innefattar analyser för utförda kampanjer, kundämnenas åldersfördelning, uppföljningsstatus, trender för kundämneskällor och affärsmöjligheternas volym. Du kan filtrera dessa analyser baserat på:

- Räkenskapskvartal
- Räkenskapsår

När du har justerat något av filtervärdena klickar du på Använd för att tillämpa de nya filtervalen i analyserna.

Om du vill visa infopanelen Marknadsföringseffektivitet på fliken Analys rullar du ned infopanelsmenyn och väljer Marknadsföringseffektivitet.

Obs! I den fördefinierade infopanelen innehåller fältet med etiketten *Data uppdaterades den* värdet på sessionsvariabeln USER_LAST_REFRESH_DT. Den här variabeln innehåller tidsstämpeln, i användarens tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data. I tidigare versioner av Analys-funktionen visade fördefinierade analyser värdet på variabeln LAST_REFRESH_DT.

Fördefinierade infopaneler - infopanel för service

Infopanelen för service innehåller information om dina servicenivåer och kundlojalitet. Du kan filtrera dessa analyser baserat på:

- Räkenskapskvartal
- Räkenskapsår
- Status

När du har justerat något av filtervärdena klickar du på Använd för att tillämpa de nya filtervalen i analyserna.

Om du vill visa infopanelen Service på fliken Analys rullar du ned infopanelsmenyn och väljer Service.

Obs! I den fördefinierade infopanelen innehåller fältet med etiketten *Data uppdaterades den* värdet på sessionsvariabeln USER_LAST_REFRESH_DT. Den här variabeln innehåller tidsstämpeln, i användarens tidszon, för starten på den senaste förnyelsen av historiska data. I tidigare versioner av Analys-funktionen visade fördefinierade analyser värdet på variabeln LAST_REFRESH_DT.

Arbeta med rapportböcker

En rapportbok är en samling analyser och infopanelssidor som du skapar allteftersom. Du kan t.ex. skapa en rapportbok för serviceärendena och varje månad lägga till de senaste serviceärendeanalyserna i den rapportboken. Du kan sedan öppna rapportboken och se hur serviceärendena har ändrats allteftersom. Du kan även exportera rapportboken i PDF- eller MHTML-format om du vill dela den med andra.

Analyserna och infopanelssidorna du lägger till i varje rapportbok kan vara antingen uppdateringsbara (innehållet förnyas med senaste data varje gång du öppnar rapportboken) eller en ögonblicksbild (innehållet ändras inte). Använd ögonblicksbilden om du vill bevara data så att uppgifterna kan jämföras allteftersom.

I följande tabell visas effekterna av behörigheterna i åtgärderna som du kan vidta:

Behörighet	Ladda ned (PDF och MHTML)	Hantera rapportböcker i *Mina mappar*	Hantera rapportböcker i *Delade mappar*
Få åtkomst till V3-analyser	Ja		

Behörighet	Ladda ned (PDF och MHTML)	Hantera rapportböcker i *Mina mappar*	Hantera rapportböcker i *Delade mappar*
Hantera personliga rapporter	Ja	Ja	
Hantera anpassade rapporter	Ja	Ja	Ja

Tänk på att innehållet i analyserna och på infopanelssidorna du lägger till i rapportböckerna påverkas av objektets inställning för Skriv ut rader. Inställningen av Skriv ut rader finns i dialogrutan Utskrifts- och exportalternativ på fliken Resultat för varje analys och på en infopanelssida på Verktyg-menyn. Du kan ställa in på Synlig eller Alla. Om Skriv ut rader är inställt på Synlig kan endast raderna, som är synliga för personen som har lagt till analysen eller infopanelssidan i rapportboken, visas. Om Skriv ut rader är inställt på Alla visas alla rader i rapportboken.

Du kan utföra följande uppgifter med rapportböcker:

- Skapa rapportböcker (på sidan 1107)
- Lägga till analyser i rapportböcker (på sidan 1108)
- Lägga till infopanelssidor i rapportböcker (på sidan 1109)
- Redigera rapportböcker (på sidan 1110)
- Visa och exportera rapportböcker (på sidan 1110)

Skapa rapportböcker

Du kan skapa så många rapportböcker som du behöver. Du kan t.ex. skapa en för varje försäljningsdivision i företaget, en för varje produkt osv.

Så här skapar du en ny rapportbok från en sparad analys eller infopanelssida

1. Klicka på Katalog på fliken Analys.
2. Så här lägger du till en analys:
   a. Gå till en analys.
   b. Under namnet på analysen ska du högerklicka (eller rulla ned menyn Mer, beroende på vytypen) och välja Lägg till i rapportbok.
3. Så här lägger du till en infopanelssida:
   a. Gå till en infopanelssida.
   b. Klicka på Kör om du vill köra infopanelssidan.
   c. Rulla ned Verktyg-menyn och välj Lägg till i rapportbok.
4. Välj något av följande i sektionen Innehållstyp:
   - **Uppdateringsbar.** När du öppnar rapportboken i framtiden uppdateras innehållet i analysen med den senaste informationen.
   - **Ögonblicksbild**. När du öppnar rapportboken i framtiden är innehållet i analysen exakt samma som nu. På så sätt kan du spara analysen i nuvarande form och jämföra den med samma analys som körs vid en annan tidpunkt. Du kan t.ex. lägga till en ögonblicksbild av samma analys varje månad under ett år. Du kan sedan utvärdera förändringarna månad för månad.
5. Välj något av följande i sektionen Följ rapportbokens navigeringslänkar. En navigeringslänk är en länk från innehållssektionen i rapportboken till en specifik sektion i rapportboken. Detta motsvarar hyperlänkarna i en innehållsförteckning till kapitlen i en bok. Du definierar navigeringslänkarna i ett senare steg.
   - **Nej.** Inkludera inte navigeringslänkarna i rapportboken.

- **Ja.** Inkludera navigeringslänkarna i rapportboken. Om du väljer Ja måste du även ange hur många länkar som ska följas (högst fem).

6 Ange en textbeskrivning av rapportboken.

7 Klicka på Bläddra om du vill visa dialogrutan Spara som.

8 Välj en plats för rapportboken och i fältet Namn anger du ett namn på rapportboken och klickar sedan på OK för att stänga dialogrutan Spara som.

9 I dialogrutan Spara innehållet i rapportboken klickar du på OK.

Oracle CRM On Demand visar ett meddelande om att det valda objektet nu har lagts till i rapportboken.

Mer information om rapportböcker finns i:

- Arbeta med rapportböcker (på sidan 1106)
- Lägga till analyser i rapportböcker (på sidan 1108)
- Lägga till infopanelssidor i rapportböcker (på sidan 1109)
- Redigera rapportböcker (på sidan 1110)
- Visa och exportera rapportböcker (på sidan 1110)

Lägga till analyser i rapportböcker

Du kan lägga till flera analyser i en rapportbok. När du lägger till en analys i en rapportbok skrivs inte det befintliga innehållet i den boken över, utan den nya analysen läggs istället till som ett separat objekt i rapportboken. Du kan t.ex. öppna samma analys varje månad och spara den tillhörande ögonblicksbilden i en rapportbok. På så sätt kan du bevaka hur resultaten i samma analys varierar allteftersom.

Så här lägger du till en sparad analys i en befintlig rapportbok

1 Klicka på Katalog på fliken Analys.

2 Gå till en analys.

3 Under namnet på analysen ska du högerklicka (eller rulla ned menyn Mer, beroende på vytypen) och välja Lägg till i rapportbok.

4 Välj något av följande i sektionen Innehållstyp:

- **Uppdateringsbar.** När du öppnar rapportboken i framtiden uppdateras innehållet i analysen med den senaste informationen.
- **Ögonblicksbild**. När du öppnar rapportboken i framtiden är innehållet i analysen exakt samma som nu. På så sätt kan du spara analysen i nuvarande form och jämföra den med samma analys som körs vid en annan tidpunkt. Du kan t.ex. lägga till en ögonblicksbild av samma analys varje månad under ett år. Du kan sedan utvärdera förändringarna månad för månad.

5 Välj något av följande i sektionen Följ rapportbokens navigeringslänkar. En navigeringslänk är en länk från innehållssektionen i rapportboken till en specifik sektion i rapportboken. Detta motsvarar hyperlänkarna i en innehållsförteckning till kapitlen i en bok. Du definierar navigeringslänkarna i ett senare steg.

- **Nej.** Inkludera inte navigeringslänkarna i rapportboken.
- **Ja.** Inkludera navigeringslänkarna i rapportboken. Om du väljer Ja måste du även ange hur många länkar som ska följas (högst fem).

6 Klicka på Bläddra om du vill visa dialogrutan Spara som.

7 Gå till en befintlig rapportbok och markera den. Klicka på OK för att stänga dialogrutan Spara som.

8 I dialogrutan Spara innehållet i rapportboken klickar du på OK.

Oracle CRM On Demand visar ett meddelande om att analysen nu har lagts till i rapportboken.

Mer information om rapportböcker finns i:

- Arbeta med rapportböcker (på sidan 1106)

- Skapa rapportböcker (på sidan 1107)
- Lägga till infopanelssidor i rapportböcker (på sidan 1109)
- Redigera rapportböcker (på sidan 1110)
- Visa och exportera rapportböcker (på sidan 1110)

Lägga till infopanelssidor i rapportböcker

Du kan lägga till flera infopanelssidor i en rapportbok. Du kan t.ex. öppna samma infopanelssida varje månad och spara den tillhörande ögonblicksbilden i en rapportbok. På så sätt kan du bevaka hur resultaten på samma infopanelssida varierar allteftersom.

Så här lägger du till en infopanelssida i en befintlig rapportbok

1. Klicka på Katalog på fliken Analys.
2. Gå till en infopanelssida.
3. Rulla ned menyikonen längst upp till höger på fliken Översikt och välj Lägg till i rapportbok.
4. Välj något av följande i sektionen Innehållstyp:
   - **Uppdateringsbar.** När du öppnar rapportboken i framtiden uppdateras innehållet i analysen med den senaste informationen.
   - **Ögonblicksbild**. När du öppnar rapportboken i framtiden är innehållet i analysen exakt samma som nu. På så sätt kan du spara analysen i nuvarande form och jämföra den med samma analys som körs vid en annan tidpunkt. Du kan t.ex. lägga till en ögonblicksbild av samma analys varje månad under ett år. Du kan sedan utvärdera förändringarna månad för månad.
5. Välj något av följande i sektionen Följ rapportbokens navigeringslänkar. En navigeringslänk är en länk från innehållssektionen i rapportboken till en specifik sektion i rapportboken. Detta motsvarar hyperlänkarna i en innehållsförteckning till kapitlen i en bok. Du definierar navigeringslänkarna i ett senare steg.
   - **Nej.** Inkludera inte navigeringslänkarna i rapportboken.
   - **Ja.** Inkludera navigeringslänkarna i rapportboken. Om du väljer Ja måste du även ange hur många länkar som ska följas (högst fem).
6. Klicka på Bläddra om du vill visa dialogrutan Spara som.
7. Gå till en befintlig rapportbok och markera den. Klicka på OK för att stänga dialogrutan Spara som.
8. I dialogrutan Spara innehållet i rapportboken klickar du på OK.

   Oracle CRM On Demand visar ett meddelande om att infopanelssidan nu har lagts till i rapportboken.

Så här lägger du till åtgärdslänkar som navigeringslänkar från rapportboken

1. Gå till en infopanelssida.
2. I rutan Infopanelsobjekt klickar du på åtgärdslänken och drar den till den högra rutan.
3. I åtgärdslänken klickar du på den tillhörande ikonen för egenskaper längst upp till höger.
4. I dialogrutan Egenskaper för åtgärdslänk anger du värden för länktext och beskrivning.
5. Klicka på ikonen Ny åtgärd och välj Gå till BI-innehåll.
6. I dialogrutan Välj BI-innehåll för åtgärd väljer du en analys och klickar på OK.
7. I dialogrutan Ny Åtgärd klickar du på OK.
8. I dialogrutan Egenskaper för åtgärdslänk väljer du Lägg till i rapportbok och klickar på OK.
9. I infopanelsrutan klickar du på ikonen Spara.
10. Om du vill testa länken klickar du på ikonen Kör.

Infopanelssidan öppnas och den bör innehålla din länk och ikonen till vänster om länken bör vara en rapportbok. Klicka på länken för att kontrollera att den fungerar. När du är klar klickar du på Tillbaka för att visa infopanelssidan.

När du lägger till infopanelssidan (och Följ rapportbokens navigeringslänkar har värdet Ja) i rapportboken inkluderas också navigeringsmålet (analysen), som valdes i dialogrutan Välj BI-innehåll för åtgärden, i rapportboken. Så när du laddar ned rapportboken visas även navigeringslänken. När du klickar på länken går du till den specifika analysen.

11 Om du vill lägga till den här infopanelssidan i en rapportbok rullar du ned menyn längst upp till höger och väljer Lägg till i rapportbok.

12 Följ instruktionerna ovan för att fortsätta med uppgiften.

Mer information om rapportböcker finns i:

- Arbeta med rapportböcker (på sidan 1106)
- Skapa rapportböcker (på sidan 1107)
- Lägga till analyser i rapportböcker (på sidan 1108)
- Redigera rapportböcker (på sidan 1110)
- Visa och exportera rapportböcker (på sidan 1110)

Redigera rapportböcker

När du har skapat en rapportbok och fyllt på den med analyser och infopanelssidor kan du redigera den för att anpassa innehållet.

Så här redigerar du en rapportbok

1 Leta reda på en rapportbok i katalogen och klicka på den tillhörande redigeringslänken.

Dialogrutan Redigera rapportbok öppnas.

2 Om du vill ändra ordningen på objekten i rapportboken kan du dra och släppa objekten enligt dina önskemål.

3 Om du vill redigera en analys eller infopanelssida väljer du den i listan och klickar på ikonen Redigera längst upp till höger.

4 Redigera nu objektets sidegenskaper (Innehållstyp, Följ rapportbokens navigeringslänkar och Beskrivning).

5 Klicka på OK när du vill stänga dialogrutan Sidegenskaper.

6 Klicka på OK när du vill stänga dialogrutan Redigera rapportbok.

Mer information om rapportböcker finns i:

- Arbeta med rapportböcker (på sidan 1106)
- Skapa rapportböcker (på sidan 1107)
- Lägga till analyser i rapportböcker (på sidan 1108)
- Lägga till infopanelssidor i rapportböcker (på sidan 1109)
- Visa och exportera rapportböcker (på sidan 1110)

Visa och exportera rapportböcker

Du kan visa och exportera en rapportbok som en PDF-fil eller en MHTML-fil (Webbarkiv).

Så här visar och exporterar du en rapportbok

1 Leta reda på en rapportbok i katalogen.

2 Om du vill ladda ned och visa en PDF klickar du på den tillhörande PDF-länken.

Rapportboken laddas ned och öppnas som ett PDF-dokument. Det här dokumentet innehåller sidan Innehållsförteckning.

3 Om du vill ladda ned och visa rapportboken i en webbläsare klickar du på Webbarkiv (.mht).

Spara rapportboken på din lokala dator med hjälp av webbläsarens kontroller.

Mer information om rapportböcker finns i:

- Arbeta med rapportböcker (på sidan 1106)
- Skapa rapportböcker (på sidan 1107)
- Lägga till analyser i rapportböcker (på sidan 1108)
- Lägga till infopanelssidor i rapportböcker (på sidan 1109)
- Redigera rapportböcker (på sidan 1110)

16 Administrera Oracle CRM On Demand

Använd sidorna för administratörer för att konfigurera och anpassa Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du administrerar Oracle CRM On Demand finns i följande avsnitt:

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Företagsadministration (på sidan 1124)	Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125) Kontrollera status för licenser och aktiva användare (på sidan 1153) Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1154) Återställa alla lösenord (på sidan 1162) Aktivera språk (på sidan 1162) Definiera en anpassad räkenskapskalender (på sidan 1165) Hantera valutor (finns Managing Currencies på sidan 1168) Skapa avdelningar (på sidan 1173) Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173) Associera användare med avdelningar (finns Koppla användare till avdelningar på sidan 1174) Granska inloggningsaktiviteten för alla användare (på sidan 1178) Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1163) Granska företagets resursanvändning (på sidan 1179) Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan (på sidan 1180) Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan (på sidan 1181) Granska företagets väntande och skickade e-postmeddelanden (finns Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails på sidan 1182) Granska alla exportbegäranden för företaget (på sidan 1185) Publicera företagsomfattande aviseringar (på sidan 1187) Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget (på sidan 1192) Visa historik över användning av tjänstetilldelningar (på sidan 1193) Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar (på sidan 1193)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
	Visa information om fil- och postutnyttjande (på sidan 1194) Konvertera odelade adresser till delade adresser (på sidan 1196) Att tänka på när du stänger av Delade adresser (på sidan 1198) Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser (finns Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser på sidan 1199) Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel (på sidan 1200) Inställningar för åtkomstprofiler och roller för adresser (på sidan 1200)
Applikationsanpassning (på sidan 1202)	**Uppgifter för inställning för posttyp** Skapa och redigera fält (på sidan 1223) Administrera inställningen Får kopieras (på sidan 1236) Ställa in anpassade fältintegrationstaggar (på sidan 1236) Skapa webblänkar (på sidan 1237) Skapa sammanfogade fält (finns Setting Up Concatenated Fields på sidan 1251) Hantera fältetiketter (på sidan 1254) Använda indexerade anpassade fält (på sidan 1255) Återställa inställningar till standardvärden (på sidan 1257) Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258) Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261) Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262) Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt (på sidan 1268) Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) Anpassa sidlayouter för att skapa nya poster (finns Customizing Page Layouts for Creating New Records på sidan 1277) Ändra namn på fältsektionsrubriker (på sidan 1280) Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295) Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1296) Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
	Hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1305) Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1306) Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1309) Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310) Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318) **Uppgifter för applikationsinställningar** Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328) Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335) Skapa globala webbappletar (på sidan 1337) Ladda upp tillägg på klientsidan (på sidan 1339) Hantera anpassade HTML-huvudtillägg (på sidan 1341) Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden (på sidan 1342) Ladda upp och hantera ikoner för anpassade globala huvuden (på sidan 1349) Anpassa Min hemsida för företaget (på sidan 1344) Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida (på sidan 1344) Byta namn på posttyper (på sidan 1347) Aktivera bilder på detaljsidor (på sidan 1348) Ändra ikon för en posttyp (på sidan 1352) Lägga till posttyper (på sidan 1350) Anpassa integreringstaggar för REST (på sidan 1352) Skapa nya teman (på sidan 1353) Ladda upp och hantera anpassade ikonuppsättningar (på sidan 1348) Anpassa föregående ägarskap för delade poster (finns Anpassa föregående ägarskap för delade poster på sidan 1360)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Användarhantering och åtkomstkontroller (på sidan 1365)	Ställa in användare (på sidan 1367) Ställa in användarnas säljkvoter (på sidan 1381) Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare (på sidan 1382) Ändra en användares användar-id (på sidan 1382) Återställa en användares lösenord (på sidan 1383) Återställa en användares PIN-kod för DMS (på sidan 1383) Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384) Granska inloggningsaktivitet för en användare (på sidan 1384) Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare (på sidan 1385) Hantera delegerade användare (Administratör) (på sidan 1386) Skapa lagerperioder för användare (på sidan 1388) Avaktivera användare (på sidan 1389) Ställa in användare (partners) (på sidan 1391) Ändra en användares användar-id (partner) (på sidan 1392) Återställa en användares lösenord (partner) (på sidan 1393) Inaktivera användare (partner) (på sidan 1393) Lägga till roller (på sidan 1400) Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421) Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424) Återställa personanpassade layouter för aktivitetsfält (på sidan 1424) Återställa personanpassade hemsideslayouter (på sidan 1425) Ställa in grupper (på sidan 1466) Ställa in distrikt (på sidan 1468) Konfigurera grupper (på sidan 1445) Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen (på sidan 1446) Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449) Konfigurering av postägarskapslägen (på sidan 1450) Skapa grupper och grupphierarkier (på sidan 1450) Associera användare med grupper (på sidan 1452) Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455) Aktivera grupper för ditt företag (på sidan 1455) Aktivera grupper för användare och användarroller (på sidan 1456)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
	Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer (på sidan 1458) Tilldela grupper poster (på sidan 1459)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Affärsprocesshantering (på sidan 1483)	Skapa processer (på sidan 1490)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
	Lägga till övergångsstadier i processer (på sidan 1491) Begränsa processer (på sidan 1493) Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier (på sidan 1493) Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper (på sidan 1494) Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518) Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536) Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541) Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537) Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545) Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550) Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552) Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554) Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555) Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556) Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557) Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1559) Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1560) Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1565) Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1566) Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1573) Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579) Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580) Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583) Uppdatera definition av prognoser (på sidan 1588) Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1589) Anpassa företagets branschlista (på sidan 1595) Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597) Visa listsidan för ändringsbevakning (finns Visa listsidan för ändringsbevakning på sidan 1612) Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Datahanteringsverktyg (på sidan 1618)	Förbereda för dataimport (på sidan 1662) Länka poster under import (på sidan 1656) Importera data (på sidan 1832) Granska importresultat (finns Reviewing Import Results på sidan 1836) Exportera data (på sidan 1838) Granska exportresultat (på sidan 1841) Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand (på sidan 1848) Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand (på sidan 1843) Skapa integreringshändelseköer (på sidan 1854) Hantera inställningar för integrationshändelser (på sidan 1856)
Innehållshantering (på sidan 1858)	Ställa in produktkategorier (på sidan 1859) Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860) Ställa in prislistor för PRM (på sidan 1862) Skapa prislistor för Biovetenskap (på sidan 1865) Hantera företagets bilagor (på sidan 1867) Ställa in bedömningsskript (på sidan 1870) Ställa in mappar i Analys (på sidan 801)
Insticksprogram för applikationer (på sidan 1876)	Konfigurera Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 1876) Konfigurera integreringsinställningar för Oracle Social Network (på sidan 1877) Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage (på sidan 1878)
Integration av webbtjänster (på sidan 1843)	Ladda ned WSDL och schemafiler (på sidan 1844) Granska webbserviceutnyttjande (på sidan 1846)
Administration av biovetenskap (på sidan 1879)	Hantera smarta samtal (på sidan 1880) Ange relaterade inställningar för biovetenskap (på sidan 1882) Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens (på sidan 1884) Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover (på sidan 1886)
Administration av datorintegrering (finns Oracle CRM On Demand Desktop på sidan 1889)	Administrera anpassningspaket (på sidan 1889) Ange platser för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets versioner (på sidan 1890)

Administratörer kan även göra följande:

- Skapa anpassade rapporter för egen användning eller för att användas på hela företaget. Anvisningar finns i Arbeta med hemsidan Analys (finns Arbeta med hemsidan Analys på sidan 787).
- Skapa filtrerade listor för sin egen användning eller för att användas i hela företaget. Anvisningar finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Mer information om att använda Oracle On Demand Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Processer för att administrera Oracle CRM On Demand

På administratörssidorna i Oracle CRM On Demand kan du hantera distribueringen av Oracle CRM On Demand till användarna och konfigurationen av datakraven. På administratörssidorna kan du också anpassa utseendet på Oracle CRM On Demand så att det passar verksamhetsbehoven. Tillämpa följande riktlinjer för att hantera distribueringen av Oracle CRM On Demand:

1. Granska alla tillgängliga resurser.

   Granska följande resurser innan du konfigurerar en ny Oracle CRM On Demand -distribuering:

   - Läs *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*. Handledningen är tillgänglig för alla företagsadministratörer och innehåller information om hur man aktiverar funktionerna i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du kommer åt *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* får du om du klickar på utbildnings- och supportlänken i Oracle CRM On Demand.
   - Läs om övriga verktyg, mallar, checklistor, webbseminarier och handledningar genom att klicka på utbildnings- och supportlänken i Oracle CRM On Demand.
   - Anmäl dig till kursen Administration Essentials vid Oracle University.
2. Utvärdera verksamhetsprocesserna och rollerna för användarna inom din organisation.

   Läs *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* som finns på My Oracle Support. Ladda ned och använd mallen Anpassad fältinställning för att planera distributionen rätt redan från början. Fältet Anpassad fältinställning finns på sidan Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcenter på My Oracle Support.

   - Beakta följande faktorer och funktioner när du definierar hur data ska visas och säkras:
     - **Åtkomstprofiler.** Mer information finns i Hantering av åtkomstprofiler (finns Hantering av åtkomstprofil på sidan 1408).
     - **Team.** Mer information finns i Dela poster (team) (på sidan 145).
     - **Böcker.** Mer information finns i Hantering av grupp (finns Book Management på sidan 1425).
     - **Synlig för chefer.** Mer information finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).
   - Definiera datamodell och relevanta fält. Utvärdera vilka rapporter som behöver trendanalys och realtidstrendanalys och vilka posttyper som de stöder.
   - Definiera följande processer i samband med validering och interaktion av data:
     - Ställa in säljprocesser. Mer information finns i Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1589).
     - Definiera layouter för kundämneskonverteringar och fältmappningar. Mer information finns i Administration av kundämneskonvertering (på sidan 1578).
     - Definiera fältvalidering. Mer information finns i Om fälthantering (på sidan 1206).
     - Definiera arbetsflödesprocesser. Mer information finns i Affärsprocesshantering (på sidan 1483).
     - Integrera Oracle CRM On Demand med webbtjänster. Mer information finns i Integrering av webbtjänster (finns Integration av webbtjänster på sidan 1843).

- Definiera kundtestmiljöer (CTE) och eventuella ytterligare miljöer för utbildning och testning.

3 Lägg upp företaget.

Varje företag är unikt. I Oracle CRM On Demand kan du anpassa många företagsinställningar så att de överensstämmer med hur verksamheten ser ut.

- Ange företagets räkenskapsår, språk, valutor, växelkurser osv.
- Begär rätt åtkomsträttigheter och kundtestmiljöer. Mer information om hur man lägger upp företaget finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

4 Konfigurera användarprofilerna.

Användarna i ett företag har särskilda roller och behörigheter. Vissa användare har tillgång till en viss typ av data, som andra inte har tillgång till. Innan du lägger till dessa användare ska du ange synlighet och roll för varje användartyp.

- Ställ in rollerna för Oracle CRM On Demand-användarna. Mer information finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
- Ställ in åtkomstprofiler för ditt företag. Mer information finns i Hantering av åtkomstprofiler (finns Hantering av åtkomstprofil på sidan 1408).
- Konfigurera synlighetsmodell, till exempel grupper eller team. Mer information finns i Hantering av grupp (finns Book Management på sidan 1425) och Dela poster (team) (på sidan 145).

5 Konfigurera datamodellen, till exempel att lägga till eller byta namn på fält, posttyper osv.

Datakraven är också unika i ett företag. I Oracle CRM On Demand kan du lägga till nya fält i befintliga posttyper, byta namn på fält så att det passar dina verksamhetsvillkor eller lägga till nya, anpassade posttyper. Innan du börjar lägga till data ska du göra följande:

- Lägg till de nya fält och posttyper som behövs för definitionen av din datamodell. Mer information finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223) och Lägga till posttyper (på sidan 1350).
- Byt namn på fälten och posttyperna så att de passar dina särskilda affärsvillkor. Mer information finns i Hantera fältetiketter (på sidan 1254) och Byta namn på posttyper (på sidan 1347).
- Fyll i urvalslistor. Du kan använda importfunktionerna för att snabbt kunna importera stora mängder värden till urvalslistor. Mer information finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).
- Konfigurera layouter. Visa endast de fält som krävs för varje roll och för att använda dynamiska layouter. Mer information finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).
- Konfigurera processer som arbetsflöden och säljprocesser osv. Mer information finns i Affärsprocesshantering (på sidan 1483) och Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1589).
- Konfigurera listor för roller. De första 10 listorna visas på en användares hemsida. Listorna bör inte innehålla stora mängder data. Mellan 25 och 100 poster är det antal som rekommenderas för dagliga uppgifter. Du bör också göra följande:
  - Använd indexerade fält när detta är möjligt.
  - Ta med fält som användarna vill uppdatera ofta i listan.

  Mer information om hur du konfigurerar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

6 Ange information om företagsmått genom att generera rapporter.

Använd analysfunktionen i Oracle CRM On Demand för att generera anpassade rapporter som är relevanta för din verksamhet och gör sedan dessa tillgängliga för användarna. Mer information om rapporter finns i Analys (på sidan 787).

7 Importera data och användare.

Använd importfunktionen för att importera äldre data i Oracle CRM On Demand. Du kan importera alla dina användare eller lägga till dem manuellt via sidan Användarhantering. När användarna har lagts till får de ett e-postmeddelande med ett tillfälligt lösenord för att öppna Oracle CRM On Demand, och de kan sedan börja arbeta omedelbart. Mer information om import av data finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618).

Använda administratörsmallar vid installationen

Du kan använda administratörsmallar vid installationen för att organisera företagets information och implementera Oracle CRM On Demand på ett effektivt sätt.

När du har angett din information i mallarna kan du använda dem som referens när du installerar och anpassar applikationen.

Så här använder du administratörsmallar vid installationen:

1. Klicka på länken för önskad mall.

   I följande sektion visas länkar för de tillgängliga mallarna.
2. Spara mallen på din dator.
3. Öppna den sparade filen.

Om användningsbevakning i Oracle CRM On Demand

Användningsbevakning gör att företag kan övervaka och analysera hur Oracle CRM On Demand-applikationen används, inklusive användaranvändning, applikationsanvändning och uppgifter om installation och konfiguration. Det finns ett antal fördefinierade rapporter om användningsbevakning som du kan använda om du vill rapportera Oracle CRM On Demand-användningen. Förutom de fördefinierade rapporterna finns ämnesområdet Analys av användningsbevakning i området Historikanalyser i Analys för företag som vill kunna göra fler djupgående analyser av användningen av Oracle CRM On Demand.

Du kanske till exempel vill skapa en rapport om följande:

- Användare som inte har loggat in under de senaste 30 dagarna
- Posttyper som det inte har skapats, uppdaterats eller tagits bort poster i under de senaste 30 dagarna
- Hur många arbetsflödesregler, anpassade fält och anpassade flikar som har skapats i Oracle CRM On Demand

Tips! Information om hur du visar webbtjänstanvändning finns i Granska webbtjänstanvändning (finns Granska webbserviceutnyttjande på sidan 1846).

När du vill kunna öppna rapporterna och skapa nya rapporter i ämnesområdet Analys av användningsbevakning måste din roll innehålla behörigheten Användningsbevakning. Behörigheten är normalt aktiverad i företagsadministratörsrollen.

Om behörigheten Användningsbevakning

Företagsadministratörer kan aktivera behörigheten Användningsbevakning för andra användarroller. Innan du aktiverar behörigheten för en användarroll bör du tänka på följande:

- Användare som har behörigheten Användningsbevakning kan öppna ämnesområdet Analys av användningsbevakning i Analys samt de fördefinierade rapporterna om användningsbevakning.
- Uppgifterna om användningsbevakning skyddas inte av någon annan inställning som posttyper i åtkomstprofiler och användarroller gör. Därför kan användare som har behörigheten Användningsbevakning öppna alla uppgifter om användningsbevakning i ämnesområdet Analys av användningsbevakning.

  Eftersom vissa av företagets uppgifter om användningsbevakning kan vara känsliga måste du vara säker på att det är rätt personer som får behörigheten Användningsbevakning.

- Rapportering av användningsbevakning kan resultera i ett högt tryck på systemresurserna.

Om du vill göra vissa rapporter om användningsbevakning tillgängliga för vissa användare utan att de ska få fullständig tillgång till ämnesområdet Analys av användningsbevakning kan du skapa anpassade rapporter. Sedan kan du spara de anpassade rapporterna i en delad rapportmapp och ge användarna tillgång till mappen.

I Oracle CRM On Demand kan du visa data om användningen av tjänstetilldelningar. Se Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget (på sidan 1192) och Visa historik över användning av tjänstetilldelningar (på sidan 1193). Du kan även visa data om fil- och postanvändning. Se Visa information om fil- och postutnyttjande (på sidan 1194).

Se även

Mer information om ämnesområdet Analys av användningsbevakning och om rapporter finns i följande avsnitt:

- Ämnesområde för analys av användningsbevakning (finns Ämnesområde för historikanalyser av analys av användningsbevakning på sidan 895)
- Komma igång med Analys (på sidan 814)

Företagsadministration

Innan du börjar. Om inte annat anges måste du ha behörighet att hantera företag för att kunna utföra de procedurer som beskrivs i sektionen Företagsadministration.

Klicka på ett ämne om du vill ha steg-för-steg-instruktioner för procedurerna avseende företagsadministration:

- Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125)
- Kontrollera status för licenser och aktiva användare (på sidan 1153)
- Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1154)
- Återställa alla lösenord (på sidan 1162)
- Aktivera språk (på sidan 1162)
- Definiera en anpassad räkenskapskalender (på sidan 1165)
- Hantera valutor (finns Managing Currencies på sidan 1168)
- Skapa avdelningar (på sidan 1173)
- Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173)
- Associera användare med avdelningar (finns Koppla användare till avdelningar på sidan 1174)
- Granska inloggningsaktiviteten för alla användare (på sidan 1178)
- Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1163)
- Granska företagets resursanvändning (på sidan 1179)
- Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan (på sidan 1180)
- Publicera företagsomfattande aviseringar (på sidan 1187)
- Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget (på sidan 1192)
- Visa historik över användning av tjänstetilldelningar (på sidan 1193)
- Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar (på sidan 1193)
- Visa information om fil- och postutnyttjande (på sidan 1194)
- Konvertera odelade adresser till delade adresser (på sidan 1196)
- Att tänka på när du stänger av Delade adresser (på sidan 1198)
  - Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser (finns Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser på sidan 1199)
- Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel (på sidan 1200)
- Inställningar för åtkomstprofiler och roller för adresser (på sidan 1200)

Företagsprofil

Följande ingår i att ställa in företagsprofilen:

- Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125)
- Kontrollera status för licenser och aktiva användare (på sidan 1153)
- Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1154)
- Återställa alla lösenord (på sidan 1162)
- Aktivera språk (på sidan 1162)
- Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1163)

Ställa in företagsprofil och globala standardvärden

Både företagsinformation och globala standardvärden konfigureras på sidan Företagsprofil.

Företagsinformation. Du kan mata in eller redigera företagsnamn, adress för frakt och fakturering, telefonnummer och primär kontakt. Om du har registrerat dig för en prövoperiod tas en del information om företag från de uppgifter du angav vid registreringen.

Globala standardvärden. Du kan definiera standardvärden som gäller för hela företaget, som användare kan åsidosätta.

Varning! Företagsadministratören kan ändra inställningarna för Land. Om du gör detta meddelar du kundtjänst så att de vidtar nödvändiga åtgärder för att uppdatera inställningarna för tidszon, rapporter och infopaneler. Språk, valuta och tidszon kan bara ändras genom att kontakta kundtjänst. De nya inställningarna återges inte i analyserna förrän en fullständig ETL-process (Extrahering, Transformering, Laddning) har körts.

Innan du börjar. Läs Om profilinställningar för användare (på sidan 739) för att förstå effekterna av dessa inställningar.

För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera företag.

Redigera företagsprofil

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
4. På sidan Företagsprofil klickar du på knappen Redigera (eller använder inbyggd redigering) och gör nödvändiga ändringar.
5. Spara posten.

Mer information om hur du ställer in företagsprofilen finns i följande avsnitt:

- Konfigurera företagsinformation (på sidan 1126)
- Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126)
- Konfigurera företagets inställningar av arbetsvecka och kalender (på sidan 1141)
- Konfigurera inställningar för kundämnen (på sidan 1143)
- Konfigurera företagets temainställningar (på sidan 1144)
- Konfigurera synlighetsinställningar för företagsinformation (på sidan 1144)
- Konfigurera integreringsinställningar (på sidan 1147)
- Konfigurera säkerhetsinställningar för företag (på sidan 1148)
- Konfigurera synlighetsinställningar för analys (på sidan 1151)
- Konfigurera kommunikationsinställningar (på sidan 1152)
- Konfigurera fler företagsprofilinställningar (på sidan 1152)

- Konfigurera geokodinställningar (finns Konfigurera geokodinställningar på sidan 1153)

Obs! Under vissa omständigheter kan fältet Ändrat av i posten Företagsprofil visa namnet på en användare som inte har de nödvändiga åtkomstbehörigheterna för att ändra företagsprofilen direkt. Om status för en användare ändras, t.ex. från Aktiv till Inaktiv eller från Inaktiv till Aktiv, så uppdateras värdena i fälten Aktiva användare och Inaktiva användare på sidan Företagsprofil. När de här fälten ändras uppdateras fältet Ändrat av på sidan Företagsprofil så att namnet på användaren som uppdaterade användarposten visas, även om användaren som gjorde ändringen inte har behörighet att ändra företagsprofilen.

Konfigurera företagsinformation

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Företagsinformation på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Företagets inloggnings-id	Ett unikt id för företaget. När nya användare skapas är det här den första delen av deras användarinloggnings-id (Företaget användarinloggnings-id/Användar-id). Företagsadministratören kan inte ändra värdet.
Primär kontakt	Standard för detta är ADMIN eller alias för den första användaren som loggar in från ditt företag, men detta kan ändras till vilken annan användare som helst. Produktuppdateringar och annan viktig information skickas till den primära kontakten. Om det inte finns någon primär kontakt tillgänglig kan du istället ange en distributionslista som e-postadress till den primära kontakten så att fler än en person underrättas om systemfel och annan viktig information. Du kan göra det här på ett av två sätt: ■ Du kan ange en befintlig distributionslista som e-postadress i den primära kontaktens användarpost. Tänk dock på att om den primära kontakten gör något i systemet som orsakar att ett automatiskt e-postmeddelande skickas till hans eller hennes e-postadress får hela distributionslistan meddelandet. ■ Du kan skapa en ny användare. Kalla användaren till exempel Distributionslista och ange sedan distributionslistan som e-postadress i den nya användarens användarpost. I detta fall använder du en av licenserna till detta. **OBS!** Du kan inte inaktivera användaren som är primär användare. Istället måste du välja en annan användare för den primära kontakten innan du kan ändra den ursprungliga primära kontaktens status till Inaktiv.

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

Field	Description
	own use. For information on how to add languages, see Activating Languages (finns Aktivera språk på sidan 1162). 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 (på sidan 1168)). However, the currency set here determines the default currency used for forecasts, which are company-wide. To update this field, contact Customer Care.
Default Time Zone	Default time zone for your company. Some functions, such as forecast generation, use the time zone of the hosting facility instead of this default time zone. Contact Customer Care to find out this time zone. Users in other regions can choose to use their local time zone, which is set on the User Profile page. To update this field, contact Customer Care.
Record Preview Mode	The record preview mode for your company. You can enable the record preview functionality, and specify how the preview window opens. Depending on the setting that you select in this field, a preview window opens when users rest their pointer on a link to a record, or when they click a preview icon that appears when they rest their pointer on a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field. By default, this field is set to Click on Preview Icon when Oracle CRM On Demand is first set up for a new company. Users can override the company setting by specifying a different record preview mode in their Personal Detail page.
Inline Edit Enabled	Enables or disables the inline editing feature. When inline editing is enabled, users can edit fields directly on List pages and on Detail pages (that is, without opening the Edit page for the record). Inline editing is supported in record List pages, record Detail pages, and in many linked records on main record Detail pages. In addition, in many List pages and lists of linked records on main record Detail pages, users can edit multiple fields in multiple records inline at the same time.

Field	Description
	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. Det högsta antalet fält som kan kontrolleras för en posttyp visas på sidan Inställningar för fältkontroll för varje posttyp, men värdet kan inte ändras på den sidan.
Audit Expiry (Days)	This field determines the length of time that the audit trail records for record types are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days, and the default value is 90. If your user role has the Administer Field Audit privilege, then you can change this value. The lowest number that you can enter is 1, and the highest is 366. A value of 0 (zero) specifies that the audit trail records are never purged. However, you cannot set the value to zero. If you want the audit trail records to be retained indefinitely, then you must contact Oracle CRM On Demand Customer Care and ask them to set this field to zero. **NOTE:** The audit trail for a record type can track the creation, deletion, and restoration of records, as well as updates to specified fields on existing records. For information about setting up the audit

Field	Description

	trail for record types, see Customizing the Audit Trail (på sidan 1310).
	
	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 (finns Granska företagets resursanvändning på sidan 1179)and Reviewing Sign-In Activity for All Users (finns Granska inloggningsaktiviteten för alla användare på sidan 1178).

Related Information Format	Select the format for related information sections on the record Detail pages. The related information sections can appear as lists or as tabs that users can click to view the lists. You can also specify a setting for the Related Information Format option for each role. Users whose role has the Personalize Related Information Display Format privilege can also set the Related Information Format option in their personal profile. If the Related Information Format field in a user's personal profile is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user's role is blank, then the setting for the company is used.
Global Search Method	Select which search method you want to make available to your users in the Search section in the Action bar and in the Lookup windows: ■ **Targeted Search.** A targeted search searches specified fields to find matches. In a targeted search, users can enter values in several fields. The search returns only those records where a match is found for each of the values the user entered. The search layouts that are assigned to user roles for the record types determine which fields users can search. Targeted search is enabled by default in Oracle CRM On Demand. For more

Field	Description
	information about targeted search, see About Targeted Search (på sidan 74). ■ **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 (finns Om nyckelordssökning på sidan 83).
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ **Enabled.** If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ **Disabled.** The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user. **NOTE:** This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Fiscal Year Start Month	This field displays the month in which your fiscal calendar begins. This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator. This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year. To update this field, contact Customer Care.
Fiscal Year Start Date	This field displays the date within the specified month in which your fiscal year begins. This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator. This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year. To update this field, contact Customer Care.

Field	Description
Fiscal Calendar Type	This field displays the type of fiscal year calendar you use. You can select from the following values: Calendar Quarters, 4-4-5, 5-4-4, Custom Fiscal Calendar. This setting affects time-based analyses, business plans, and forecasts. The company administrator cannot change this field. To update this field, contact Customer Care.
Product Probability Averaging Enabled	Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button: ■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products: 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 (finns Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand på sidan 35). **NOTE:** If a user's theme supports the head-up functionality, then the head-up display can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, a user's personal setting overrides the company setting. However, you can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on a user's theme.The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see Setting Your Theme (finns Välja tema på sidan 741).
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 (finns Att tänka på när du stänger av delade adresser på sidan 1198) and complete the procedure in Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses (finns Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser på sidan 1199) 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 (finns Markera delade adresser som verifierade på sidan 347).
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 (finns Om den utökade vyn för flikar med relaterad information på sidan 72). 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 (finns Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand på sidan 638).

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.
	Obs! Om du markerar Inaktiv i listorna över posttyper i menyn för sökfönster i företagsprofilen när du har ställt in söklayouterna är kryssrutan Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret inte längre tillgänglig i guiden för söklayouter. De sammanhangsberoende listorna är dessutom inte tillgängliga i sökfönstren. Den första sökningen efter en post av en angiven posttyp i ett sökfönster utförs på alla poster av den posttypen som användaren har åtkomst till, oavsett om alternativet Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret har valts tidigare eller inte. Men i Oracle CRM On Demand lagras inställningen för kryssrutan Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret för varje söklayout. Om du vid ett senare tillfälle markerar Aktiv eller Blandad i listorna över posttyper i sökfönster i företagsprofilen igen återställs inställningen för kryssrutan Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret för varje söklayout och den blir giltig igen.

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 (finns Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller på sidan 1322). **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 (finns Personanpassa fältlayouter på sidan 753).

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 (finns Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter på sidan 1295). 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 (finns Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder på sidan 1532). 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 (finns Om specialtecken i e-postadresser på sidan 60).

Field	Description
Freeze List Column Header	This picklist determines how users view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values: ■ **On.** When users scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible. ■ **Off.** When users scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible. This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. The default value for this setting is Off.
Export Request Expiry (Days)	This field determines the length of time that export request records are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 60, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the export request records to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero). **NOTE:** Export request records are not included in the calculation of your company's record allotment usage. The retention period applies to export requests that are submitted through List pages, as well as export requests that are submitted through the Data Export Assistant.

Field	Description
Export Request Attachment Expiry (Days)	This field specifies the number of days that the attachments containing the output from export requests are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The default value is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366. The retention period applies to attachments for export requests that are submitted through List pages, as well as attachments for export requests that are submitted through the Data Export Assistant. **NOTE:** Users who have the Delete Export Request Attachments privilege in their role can manually delete an export request attachment before it is purged, regardless of the value that is set in this field. After a user deletes an export request attachment, the attachment cannot be retrieved. If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the export request attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, export requests will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the export request attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and export requests will not fail as a result of the file allotment being reached. **NOTE:** After an export request is deleted, it is not possible to access the attachment for the request. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Export Request Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).
Email Expiry (Days)	This field determines the length of time that the emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 30, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the emails to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero). **NOTE:** Sent emails are not included in the calculation of your company's record allotment usage.

Field	Description
Email Attachment Expiry (Days)	This field specifies the number of days that the attachments to emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The default is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366. If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the email attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the email attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will not fail as a result of the file allotment being reached. **NOTE:** After a sent email is deleted, it is not possible to access the attachment for the email. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Email Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).
Store Email in Lower Case	The Store Email in Lower Case check box is selected by default. The behavior of this setting is as follows: ■ If this check box is selected, then any uppercase characters in email addresses are stored in lowercase. ■ If this check box is deselected, then any uppercase characters in email addresses are stored in uppercase. **NOTE:** Lowercase characters in email addresses are always stored in lowercase. This setting applies to all email addresses that are added to Oracle CRM On Demand, regardless of the channel through which the addresses are added. **NOTE:** If your company saved email addresses in mixed case in the past, and if the Store Email in Lower Case check box is selected, then errors can occur when you attempt to use Web services requests or REST API requests on records such as user and contact records where the email addresses are in mixed case. If such issues arise, and if your company wants to store all email addresses in lowercase, then you must update the email addresses that are currently stored in mixed case and change them to lowercase. To edit the email addresses, you must first deselect the Store Email in Lower Case check box. After you finish editing the email addresses, select the Store Email in Lower Case check box again.
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 (på sidan 61).

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 (finns Om inställningen Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering på sidan 1260).
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

Konfigurera företagets inställningar av arbetsvecka och kalender

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Företagets inställningar av arbetsvecka och kalender: på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
söndag, måndag, tisdag, onsdag, torsdag, fredag, lördag	Markera en kryssruta för varje arbetsdag i din kalenderarbetsvecka. Du måste markera minst en kryssruta.
Visa händelser i kalendern	Om den här inställningen är markerad skapar Oracle CRM On Demand automatiskt en associerad mötespost för en varje händelsepost som skapas. Användare som har åtkomst till posttypen Händelse kan visa händelsen associerade möten i kalendern i Oracle CRM On Demand. Uppdateringar i händelserna eller mötena hålls synkroniserade. Mer information om synkronisering av händelser och möten finns i Om synkronisering av händelser och möten (på sidan 228). Om den här inställningen aldrig markeras är det bara möten som inte har skapats automatiskt när en händelse skapades som visas i sektionen Kalender och Oracle CRM On Demand skapar inte automatiskt ett associerat möte för alla nya händelser. Men om administratören markerar den här inställningen under en tidsperiod och sedan avmarkerar inställningen, då kommer alla befintliga automatiskt skapade möten att finnas kvar. När en händelse uppdateras fortsätter Oracle CRM On Demand att synkronisera detta med händelsens associerade möte. Om händelsen tas bort tas också mötet bort. **Obs!** Om den här inställningen är aktiv skapas en ytterligare händelsemötespost i databasen för varje skapad händelsepost. Det här påverkar prestandan när händelser importeras på grund av de ytterligare posterna som skapats. Om den här inställningen aktiveras skapas dessutom en ytterligare händelseteampost i databasen för varje användare som läggs till i händelsemötet. Det här påverkar prestandan när mötesanvändare importeras (när importfilen har händelsemöten) på grund av. de ytterligare posterna som skapats.
Kalenderveckan startar på	Detta fält visar den dag som visas som standard som den första dagen i veckan i kalendervyerna för alla användare och i de datumväljare där användarna väljer värden för datumfält i Oracle CRM On Demand. Som standard är Söndag valt. Du kan välja en annan startdag för veckan. Användarna kan också åsidosätta företagsinställningen av veckans startdag genom att välja en annan dag i deras kalenderinställningar.
Starttid för arbetstid	Ange en tid då din arbetsdag börjar. Tidsformatet kan variera beroende på språkinställningarna för ditt land.
Sluttid för arbetstid	Ange en tid då din arbetsdag slutar. Tidsformatet kan variera beroende på språkinställningarna för ditt land.

Fält	Beskrivning
Aktivitetsmeddelande	Med den här inställningen bestäms vilka användare som ska ta emot aktivitetsmeddelanden. Den kan ha följande värden: ■ **Ingen.** Användarna får inte meddelanden såvida de inte åsidosätter den här inställningen på sidan Standardkalenderinställningar. Det här är standardinställningen. ■ **E-post.** Användarna får meddelanden via e-post såvida de inte åsidosätter den här inställningen på sidan Standardkalenderinställningar. ■ **Popup-påminnelse:** Användarna får meddelanden i ett popup-fönster såvida de inte åsidosätter den här inställningen på sidan Standardkalenderinställningar. ■ **E-post- och popup-påminnelse:** Användarna får meddelanden per e-post och i ett popup-fönster såvida de inte åsidosätter den här inställningen på sidan Standardkalenderinställningar. Användarna navigerar till sidan Standardkalenderinställningar genom att klicka på Mina inställningar, Kalenderinställningar och sedan vyn Standardkalender.

Konfigurera inställningar för kundämnen

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen för kundämnesinställningar på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Konvertera bara relaterade objekt som kan redigeras	Om du markerar den här kryssrutan kan användarna konvertera kundämnen till andra posttyper, till exempel konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter, även om användaren som utför konverteringen inte har redigeringsbehörighet till alla aktiviteter och poster med anpassade objekt som krävs för konverteringen. Men det är endast aktiviteterna och posterna med anpassade objekt som användaren har redigeringsbehörighet för som är länkade till posten med konverterat kundämne. Mer information om vilka inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen på sidan 255). Om du inte markerar den här kryssrutan måste användaren som utför konverteringen ha redigeringsbehörighet för alla aktiviteter som är länkade till kundämnet och alla poster med anpassade objekt som är valda för konverteringen. Annars går det inte att konvertera kundämnet. Det här är standardinställningen.
Aktivera Ägare, fullständigt namn, Kundämnesbedömning och Säljare, fullständigt namn krävs för att kvalificera ett kundämne	Om du markerar den här kryssrutan blir fälten Ägare, fullständigt namn, Bedömning och Säljare obligatoriska i kundämnesposten när kundämnet kvalificeras. Det här är standardinställningen. Om du inte markerar kryssrutan måste fälten inte fyllas i vid kvalificering av ett kundämne.
Uppdatera fältet Säljare, fullständigt namn automatiskt när	Om du markerar den här kryssrutan uppdateras fältet Säljare automatiskt i ett kundämne i Oracle CRM On Demand när ett konto som är associerat med

Fält	Beskrivning
kontot i posten Kundämne associeras	kundämnet uppdateras, antingen via användargränssnittet, importverktyget, arbetsflöden eller webbtjänster. Det här är standardinställningen. Om du inte markerar kryssrutan uppdateras inte fältet Säljare i Oracle CRM On Demand. **Obs!** Om en användare klickar på knappen Konvertera på en detaljsida för kundämne för att associera ett kundämne med ett befintligt konto, uppdateras inte fältet Säljare i Oracle CRM On Demand.

Konfigurera företagets temainställningar

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Temainställning, företag på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Standardtema	Temat styr hur Oracle CRM On Demand ser ut och känns. Standardtemat används automatiskt när du loggar in på Oracle CRM On Demand med en stationär eller bärbar dator. När Oracle CRM On Demand konfigureras för ett nytt företag för första gången är standardtemat Oracle. Om du vill ändra det här temat klickar du på Temanamn, lista och väljer det tema du vill använda för företaget. Användarna kan även skriva över inställningen när de redigerar sina egna inställningar. Teman påverkar inte hur Oracle CRM On Demand fungerar. Företagsadministratörer kan skapa anpassade teman i Oracle CRM On Demand. Kontakta företagsadministratören om du vill skicka egna teman som kan användas i Oracle CRM On Demand.
Tema för surfplatta	Den här inställningen avgör vilket tema som ska användas automatiskt när en användare loggar in på Oracle CRM On Demand med en surfplatta eller annan pekskärmsenhet, förutsatt att surfplattan eller den andra enheten identifieras av Oracle CRM On Demand. Denna inställning är valfri.

Konfigurera synlighetsinställningar för företagsinformation

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Synlighetsinställningar för företagsdata på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Synlig för chefer	När en chef visar en lista med poster som har konfigurerats för sökning i postmängden *Alla poster jag kan se*, t.ex. listan Alla konton, så visas listan med poster på följande sätt i Oracle CRM On Demand: ■ Om alternativet Aktivera visning för chef är valt, så innehåller listan de poster som chefens underställda har åtkomst till. ■ Om alternativet Aktivera visning för chef inte är valt, så innehåller listan inte de poster som chefens underställda har åtkomst till, förutsatt att inte

Fält	Beskrivning
	inställningen Får läsa alla poster har valts för den aktuella posttypen i chefens roll. När en chef väljer alternativet *Alla poster jag kan se* i en avancerad sökning söker Oracle CRM On Demand efter postmängden enligt följande: ■ Om alternativet Aktivera visning för chef är valt, så innehåller postmängden som Oracle CRM On Demand söker i de poster som chefens underställda har åtkomst till. ■ Om alternativet Aktivera visning för chef inte är valt, så innehåller postmängden som Oracle CRM On Demand söker i inte de poster som chefens underställda har åtkomst till, förutsatt att inte inställningen Får läsa alla poster har valts för den aktuella posttypen i chefens roll. En användares chef anges antingen i fältet Rapporterar till eller fältet Rapporterar till (alias) på sidan Användardetalj, beroende på vilket av dessa fält som visas på sidan. **Obs!** Om alternativet Aktivera visning för chef avmarkeras, så resulterar det inte i att chefer inte kan få åtkomst till de poster som ägs av deras underställda. Chefer har alltid åtkomst till posterna som deras underställda äger, oavsett hur det här alternativet ställs in.
Aktivera arv från överordnat team för kontakt	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera kontaktteam så att de automatiskt ärver kontoteammedlemmar när kontakter är relaterade till konton. Denna kryssruta är som standard avmarkerad för nya företag. **Obs!** När du har ändrat inställningarna i den här kryssrutan måste användare logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att se det nya beteendet hos funktionen för arv från team. Mer information om arv från team finns i Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411).
Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet	Markera den här kryssrutan om du vill aktivera affärsmöjlighetsteam så att de automatiskt ärver kontoteammedlemmar när affärsmöjligheter är relaterade till konton. Denna kryssruta är som standard avmarkerad för nya företag. **Obs!** När du har ändrat inställningarna i den här kryssrutan måste användare logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att se det nya beteendet hos funktionen för arv från team. Mer information om arv från team finns i Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411).
Standardgrupptilldelning	Välj det här alternativet om du vill göra det möjligt för gruppmedlemmar att dela ägarskapet för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer. Mer information finns i Grupphantering (på sidan 1463).
Aktivera böcker	Styr huruvida gruppväljaren ska visa anpassade grupper. Om den här kryssrutan inte är aktiverad visar gruppväljaren bara användargrupper och grupper för delegerade användare, om sådana finns. **Varning!** Markera inte alternativet Aktivera böcker förrän du har skapat en hierarki för böckerna. Du kan inte avmarkera det här alternativet efter att det

Fält	Beskrivning
	har markerats. Däremot kan du ändra grupphierarkin efter att alternativet har valts.
Visa bokväljaren	Aktiverar eller inaktiverar gruppväljaren, som du kan använda för att begränsa postsökningarna till en viss användare, delegerade användare eller anpassade grupper.
Aktivera sammanslagning för den duplicerade postens böcker	Denna inställning gäller bara om företaget använder bokfunktionerna i Oracle CRM On Demand. Information om bokfunktionerna finns i Bokhantering (finns Book Management på sidan 1425). När användarna slår ihop två poster bevaras alltid de böcker som är associerade med den primära posten, men böcker som är associerade med dubblettposterna associeras inte automatiskt med den primära posten. Kryssrutan Aktivera sammanslagning för den duplicerade postens böcker avgör om användaren som slår samman posterna kan välja att associera böckerna från dubblettposterna med den primära posten, enligt följande: ■ Om kryssrutan är markerad uppmanas användaren av Oracle CRM On Demand att ange om de böcker som är associerade med dubblettposterna ska associeras med den primära posten. ■ Om kryssrutan är avmarkerad kan användaren inte ange att de böcker som är associerade med dubblettposterna ska associeras med den primära posten. Kryssrutan är avmarkerad som standard. Mer information om att slå samman duplicerade poster i Oracle CRM On Demand finns i Slå samman poster (finns Merging Records på sidan 151).
Visa hierarki för överordnad bok i bokväljaren	Denna inställning gäller bara om företaget använder bokfunktionerna i Oracle CRM On Demand. Information om bokfunktionerna finns i Bokhantering (finns Book Management på sidan 1425). På sidan Bokväljaren kan du tillåta att användare endast visar sina associerade böcker och delböcker. Genom att tillåta användare att visa hela bokhierarkin har användare kontext till specifika böcker i företaget. Kryssrutan Visa överordnad bokhierarki i bokväljaren bestämmer hur böcker och hierarkier visas i bokväljaren på följande sätt: ■ Om kryssrutan är avmarkerad så visar bokväljaren endast böcker och underböcker där användaren är medlem. ■ Om kryssrutan är markerad så visar bokväljaren böcker och underböcker där användaren är medlem och alla övre noder i bokhierarkin. Om inställningen Kan läsa alla poster för böcker är inställd för användarens roll, så kan användaren expandera och visa alla noder i bokhierarkin. Namnen på de böcker där användaren är medlem och dess underböcker visas i svart. De övre noder där användaren inte är medlem visas i rött. **Obs!** Inställningen påverkar endast bokväljaren på sidor där postsökning eller filter tillämpas, till exempel aktivitetsfältssökning, avancerad sökning, listhantering, uppslagsfönster, rapporter och infopaneler.

Konfigurera integreringsinställningar

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Integreringsinställningar på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Integreringshändelse aktiverad	Om du är ny kund aktiveras integreringshändelsefunktionen automatiskt. Är du däremot kund sedan tidigare måste integreringshändelsefunktionen iOracle CRM On Demand konfigureras av kundtjänst och av administratören på ditt företag. Kontakta kundtjänsten och be om hjälp med administrationen av integreringshändelser. Ange dessutom vilken maximal totalstorlek på integreringshändelseköerna som du behöver.
Webbtjänster, R16 – kompatibilitetsläge	Styr huruvida webbtjänstärenden med användarnamn och lösenordstecken ska bearbetas som ärenden med eller utan status i Oracle CRM On Demand version 16 och tidigare. Denna kryssruta är som standard avmarkerad för alla nya företag.
Importera tomma värden i urvalslistor med flerval	Den här inställningen avgör om ett urvalslistefält med flerval som innehåller ett värde i en post kan uppdateras till ett null-värde när posten uppdateras via en importåtgärd. Som standard är den här kryssrutan och motsvarande kryssruta i importassistenten avmarkerade och urvalslistefält med flerval kan inte uppdateras till null-värden under en importåtgärd. Användare kan dock markera kryssrutan i importassistenten om de vill tillåta att urvalslistefält med flerval uppdateras till null-värden via en importåtgärd. Om du markerar den här kryssrutan i företagsprofilen markeras även motsvarande kryssruta i importassistenten och urvalslistefält med flerval kan uppdateras till null-värden via en importåtgärd. Användare kan avmarkera kryssrutan i importassistenten om de inte vill tillåta att urvalslistefält med flerval uppdateras med null-värden via en importåtgärd.
Aktivera arbetsflöde	Om företaget inte har konfigurerats för att tillåta arbetsflöde visas den här inställningen. Inställningen kan aktiveras när du har skapat de villkor för arbetsflöde du vill tillämpa.
Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler	Den här inställningen fastställer standardvärdet i kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler i exportassistenten eller på sidan Exportera lista. Den här inställningen fungerar så här: ■ Om den här kryssrutan är markerad är kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler markerad som standard i exportassistenten eller på sidan Exportera lista. När du utför en export anger det här värdet att URL:er inkluderas i den exporterade CSV-filen. ■ Om den här kryssrutan inte är markerad är kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler inte markerad som standard i exportassistenten eller på sidan Exportera lista. När du utför en export anger det här värdet att URL:er exkluderas i den exporterade CSV-filen.

Fält	Beskrivning
	Obs! När användaren utför en export kan han/hon välja att markera eller avmarkera kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler.

Konfigurera säkerhetsinställningar för företag

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Säkerhetsinställningar för företag på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Företagets tid utan aktivitet innan utloggning (minuter)	Detta är tiden som tillåts i minuter innan användarens session avslutas på grund av inaktivitet. Om fältvärdet är tomt fastställs inställningen av tidsgränsen för den interaktiva sessionen genom värdet i systemstandarden för tidsgräns för inaktivitet. Standardvärdet för systemets standardtid utan aktivitet är vanligtvis 60 minuter. Du kan visa den aktuella inställningen för systemets standardtid utan aktivitet på sidan Företagsprofil. Det här värdet blir synligt när du redigerar sidan Företagsprofil. Du bör ange ett värde mellan 10 och 90 minuter. Inställningen Företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter) kan också bestämma hur lång tid som tillåts innan en icke interaktiv session, till exempel en webbtjänstsession, avslutas på grund av inaktivitet, så här: ■ Om fältet Företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter) anges till 10 minuter eller kortare, gäller inställningen både icke interaktiva sessioner och interaktiva sessioner. ■ Om fältet Företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter) anges till ett värde som är högre än 10 minuter, bestämmer inställningen inte tidsgränsintervallet för inaktiv tid för icke interaktiva sessioner. I detta fall används standardvärdet 10 minuter som tidsgränsintervall för inaktiv tid för icke interaktiva sessioner. ■ Om fältet Företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter) lämnas tomt, bestämmer inställningen inte tidsgränsintervallet för inaktiv tid för icke interaktiva sessioner. I detta fall används standardvärdet 10 minuter som tidsgränsintervall för inaktiv tid för icke interaktiva sessioner, och systemstandard för tidsgräns för inaktivitet bestämmer tidsgränsintervallet för inaktiv tid för interaktiva sessioner. **Obs!** Fr.o.m. utgåva 33: Om Analytics Answers-interaktioner startar ett serveranrop återställs tidtagaren för tidsgränsintervall för inaktivitet.
Varning om företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter)	Tid i minuter innan ett varningsmeddelande visas för användaren, innan användarsessionen upphör att gälla. Om användaren klickar på OK i varningsmeddelandet återställs tidtagaren för tidsgränsintervallet för inaktiv tid. Om användaren inte klickar på OK upphör sessionen att gälla efter det angivna tidsgränsintervallet för inaktiv tid. **Obs!** Det här varningsmeddelandet visas inte i Analytics Answers. Värdet i fältet Varning om företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter) måste vara mellan 1 och värdet som anges i fältet Företagets tidsgräns för inaktivitet (minuter). Om du anger 0 visas inget varningsmeddelande.

Fält	Beskrivning
	Obs! Sidmasken som visas när varningsmeddelandet visas har ingen säkerhetsmekanism.
Autentiseringstyp	Visar vilka autentiseringstyper som tillåts för företaget. Det här värdet kan bara tilldelas av kundtjänst. Företagsadministratören kan inte ändra värdet. Följande värden är möjliga: ■ Endast användar-id/lösenord - Alla användare måste logga in med sitt användar-id och lösenord för Oracle CRM On Demand. ■ Endast enkel inloggning - Alla användare måste logga in med företagets funktion för enkel inloggning. Användar-id och lösenord för Oracle CRM On Demand accepteras inte. ■ Användar-id/lösenord eller enkel inloggning - Användar-id och lösenord för Oracle CRM On Demand samt engångsinloggning kan användas för att logga in på Oracle CRM On Demand. **Obs!** Om användar-id:t/lösenordet eller värdet för enkel inloggning har valts kommer företagets policyer för lösenord i Oracle CRM On Demand gälla även i fortsättningen. Så när en användares lösenord upphör i Oracle CRM On Demand uppmanas användaren i Oracle CRM On Demand att ändra lösenordet, även om användaren loggar in med hjälp av den enkla inloggningen. Alla övriga policyer för lösenord i Oracle CRM On Demand kommer också gälla, t.ex. lösenordets min.längd, lösenordets obligatoriska komplexitet osv. Lösenorden som används för den enkla inloggningen hanteras inte i Oracle CRM On Demand. Autentiseringstyp kan ställas in för varje användare genom företagsadministratör på sidan Användarprofil. Om användarens värde är tomt används inställningen på företagsnivå för den användaren.
Extern identifierare för engångsinloggning	En unik företagsidentifierare som tilldelas av kundtjänst när engångsinloggning har konfigurerats för företaget. Det här värdet kan inte ändras av företagsadministratören men Externa identifierare kan ställas in för varje användare på sidan Användarprofil.
Inloggningssida för autentiseringar av användar-id/lösenord	Webbadress för en anpassad företagsspecifik inloggnignssida som ersätter den standardinställda inloggningssidan för Oracle CRM On Demand. Den här sidan ligger vanligtvis på en webbserver på ett hostingföretag. Webbadressen måste vara fullständigt kvalificerad - (måste börja med http:// eller https://). Den här sidan visas efter att en användare har loggat ut eller användarsessionen har avslutats på grund av inaktivitet. Det är företagets ansvar att leda sina användare till inloggning med hjälp av den här sidan istället för standardsidan för Oracle CRM On Demand när den inleder en session.
Inloggningssida för SSO-autentiseringar	Webbadress för en företagsspecifik anpassad inloggningssida som visas efter att en användare har loggat ut eller efter att användarens session avslutas på grund av inaktivitet om användaren har loggat in på Oracle CRM On Demand med hjälp av engångsinloggning. Vanligtvis ligger sidan på en webbserver för företaget, till exempel företagets portal för

Fält	Beskrivning
	engångsinloggning. Webbadressen måste vara fullständigt kvalificerad (börja med http:// eller https://). Det är företagets ansvar att leda sina användare till inloggning med hjälp av engångsinloggningssidan istället för standardsidan för Oracle CRM On Demand i början av en session. Om en användare som har loggat in med hjälp av engångsinloggning loggar ut och den här inställningen är tom visas en allmän sida med meddelandet ”Du har loggats ut”.
IP-adressbegränsningar aktiverade	Se Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1163).
Begäran om förfalskningsskydd för hela platsen aktiverad	Aktiverar en funktion som förebygger attacker på begäran om förfalskningsskydd för hela platsen. Om den här kryssrutan har markerats kan användare som skapar anpassade koder som interagerar med Oracle CRM On Demand begära att ett säkerhetstecken inkluderas som en dold parameter i koden. Mer information om skydd genom begäran om förfalskningsskydd finns i Begäran om förfalskningsskydd för hela platsen (finns Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen på sidan 1161). Den här kryssrutan markeras som standard när företaget konfigureras att använda Oracle CRM On Demand och du kan inte ändra inställningen.
Aktivera inbäddning av IFRAME	Av säkerhetsskäl är den här kryssrutan som standard avmarkerad och den får bara markeras vid behov. Om du markerar den här kryssrutan låter du användare bädda in sidor i Oracle CRM On Demand i iFRAME på en webbsida för en annan plats. Om användare försöker bädda in Oracle CRM On Demand i iFRAME på en webbsida för en annan plats och den här kryssrutan är avmarkerad utökas sidan i Oracle CRM On Demand så att den blir en överordnad sida. Du måste välja den här inställningen om du vill använda widgeten för rapporter i Oracle CRM On Demand. Den här inställningen påverkar inte de övriga widgetarna i Oracle CRM On Demand som du bäddar in i applikationerna för klientdatorerna.
Så här hanterar du sidor som kan innehålla Cross Site Scripting (XSS)	Styr hur XSS-skyddet fungerar i vissa webbläsare för att förhindra återspeglade XSS-attacker. Använd den här inställningen om du vill ta reda på hur webbläsaren hanterar sidor som innehåller XSS. Följande värden är möjliga: ■ **Spärra.** Om webbläsaren hittar XSS visas inte webbsidan. Detta är standardvärdet och det rekommenderade värdet. ■ **Korrigera.** Om webbläsaren hittar XSS spärras attacken av Oracle CRM On Demand med minsta möjliga förändring av den returnerade webbsidan. ■ **Gör ingenting.** Den här inställningen ger inget XSS-skydd. Webbläsaren försöker inte att identifiera XSS, eller ignorerar den XSS som hittas, på webbsidan. Det rekommenderas att du inte använder den här inställningen. ■ **Standardläge för webbläsaren.** Den här inställningen använder webbläsarens standardnivå för XSS-skydd, som det kan gå att konfigurera. Nivån på XSS-skyddet kan variera mellan olika leverantörer.

Fält	Beskrivning
Konvertera textvärden för webbadressen till länkar	Om du markerar den här kryssrutan kommer adressfält och textfältsvärden med fälttypen Text (kort) eller Text (lång) som inleds med http:// eller https:// att automatiskt konverteras till webblänkar. Alla URL-fältsvärden på bilagedetaljsidan som inleds med http:// eller https:// konverteras också automatiskt till webblänkar. Av säkerhetsskäl är den här kryssrutan som standard avmarkerad och den får bara markeras vid behov.

Konfigurera synlighetsinställningar för analys

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Synlighetsinställningar för analys på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Rapportämnesområden	Använd den här urvalslistan om du vill ställa in synligheten för användarna som vill visa realtidsrapporter i Analys. Dessa rapporter innehåller realtidsanalyser av data. Du kan välja något av följande värden: ■ **Synlig för chefer.** Låter användarna visa sina egna data och data som ägs direkt av deras underställda. (Det här är standardinställningen.) ■ **Synlig för teamet.** Låter användarna visa sina egna data och data som delas med dem via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten. Den här inställningen som används för hela företaget tillämpas om användarna inte har angett ett värde för inställningen för rapportämnesområden på sin sida med personliga uppgifter. Mer information om rapporter finns i Analys (på sidan 787), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster i Analys (finns About Visibility to Records in Analytics på sidan 805). **Obs!** Om du vill begränsa synligheten till poster i realtidsrapporter i Analys, måste du välja ett värde i det här fältet.
Historiska ämnesområden	Använd den här urvalslistan om du vill ställa in synligheten för användarna som vill visa historikrapporter i Analys. De här rapporterna tillhandahåller historiska analyser eller trendanalyser och kan innehålla mer komplicerade beräkningar än realtidsrapporter. Du kan välja något av följande värden: ■ **Synlig för chefer.** Låter användarna visa sina egna data och data som ägs direkt av deras underställda. (Det här är standardinställningen.) ■ **Synlig för teamet.** Låter användarna visa sina egna data och data som delas med dem via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten. ■ **Synlig för alla.** Den här inställningen kombinerar vyerna för chefens och teamets synlighet. Den här inställningen, som används för hela företaget, tillämpas om användarna inte har angett ett värde för inställningen för historiska ämnesområden på sin sida med personliga uppgifter. Mer information om rapporter finns i Analys (på sidan 787), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster i Analys (finns About Visibility to Records in Analytics på sidan 805).

Fält	Beskrivning
	Obs! Om du vill begränsa synligheten till poster i historiska rapporter i Analys, måste du välja ett värde i det här fältet.
Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster	Använd den här urvalslistan om du vill ange att inställningen Kan läsa alla poster ska användas på posttypsbasis i Analys, enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster aktiveras genom företagsprofilen eller din användarprofil och administratören väljer synlighetsinställningen Kan läsa alla poster för din användarroll i en angiven posttyp, kan du visa alla poster av den posttypen i Analys. Se Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (finns Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på sidan 740) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster. Om inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inte aktiveras använder Analys den synlighet som ställts in i fälten Rapporter och Historik.

Konfigurera kommunikationsinställningar

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Kommunikationsinställningar på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Skicka e-post vid uppdatering av användarprofil	Den här inställningen bestämmer vilka Oracle CRM On Demand-användare som får ett varningsmeddelande när E-post, Användar-id eller Extern identifierare för engångsinloggning har uppdaterats. Följande värden finns: ■ **Alla användare.** E-post skickas till alla Oracle CRM On Demand-användare. Det här är standardinställningen och den rekommenderade inställningen. ■ **Alla aktiva användare.** E-post skickas bara till alla aktiva Oracle CRM On Demand-användare. ■ **Inga användare.** E-post skickas inte till några Oracle CRM On Demand-användare. Den här inställningen rekommenderas inte i en produktionsmiljö.

Konfigurera fler företagsprofilinställningar

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Mer information på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Licensierade användare, Aktiva användare, Inaktiva användare	Dessa tal är skrivskyddade och visar licensnummer för användare tillsammans med aktuell status för användare.

Konfigurera geokodinställningar

Följande tabell innehåller information om hur du konfigurerar sektionen Geokoder på sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Obs! Ytterligare fält kan visas om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Fält	Beskrivning
Aktivera geokoder	Den här inställningen gör det möjligt för Oracle CRM On Demand att använda informationen i adressposterna för att hitta de motsvarande latitud- och longitudvärdena för adressen med hjälp av Oracle Spatial. Om Oracle CRM On Demand hittar latituden och longituden kan det fylla i fälten för latitud och longitud i adressposterna med de värdena. Som standard är den här inställningen avmarkerad. **Obs!** Fältet är skrivskyddat. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om du vill att inställningen ska ändras. Mer information om geokodning finns i Om geokodning av adressinformation (på sidan 356).

Kontrollera status för licenser och aktiva användare

Du kan kontrollera licensstatusen och jämföra den med antalet aktiva användare. Det krävs en licens för varje aktiv användare. (En *aktiv användare* är en användare med åtkomst till applikationen.)

Antalet licenser avgör även hur stor mängd data som applikationen kan lagra för ditt företag.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera företag.

Så här kontrollerar du licensstatus samt aktiva respektive inaktiva användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
4. I sektionen Ytterligare information på sidan Företagsprofil kontrollerar du antalet licensierade, aktiva och inaktiva användare.
   - Om du har aktiva användare som inte längre behöver åtkomst till applikationen kan du frigöra licenser genom att avaktivera dem. Mer information om hur du avaktiverar licenser finns i Inaktivera användare (finns Avaktivera användare på sidan 1389).
   - Om du vill köpa fler licenser kontaktar du en Oracle CRM On Demand-säljare.

Om policyer för inloggning och lösenord

Oracle CRM On Demand ger den högsta nivån av säkerhet för företaget. Säkerhetsspärrar har byggts in för att se till att endast behöriga användare har tillgång till dina data.

Du kan dessutom genomföra vissa policyer för inloggning, lösenord och autentisering om du vill höja säkerhetsnivån inom företaget. Du kan till exempel ställa in tidsgränsen för inloggningen på 15 minuter om du vill följa företagets säkerhetspolicyer i större utsträckning. Och om någon av användarna glömmer sitt lösenord kan han/hon få ett nytt bara genom att besvara en uppsättning med valideringsfrågor. Som en extra säkerhetsåtgärd kan du även ange hur länge en aktiv session får pågå, i antal timmar. Du kan till exempel ange att en användares aktiva inloggningssession kan pågå i en timme. När användaren når tidsgränsen för den aktiva sessionen och

försöker utföra en åtgärd inom Oracle CRM On Demand måste användaren ange sina inloggningsuppgifter innan sessionen kan fortsätta.

Viktiga säkerhetsfrågor

Innan du konfigurerar inloggning och lösenord måste du noggrant tänka igenom vilka säkerhetsbehov företaget har. En del av de frågor du bör ställa är:

- Vilken typ av användar-id vill du använda?
- Hur länge vill du att ett tillfälligt systemgenererat lösenord för en användare ska vara giltigt?
- Hur många inloggningsförsök ska tillåtas innan en användare förlorar tillgången till applikationen?
- Hur länge ska inloggning förhindras för denna användare? Hur ofta ska användarna ändra sina lösenord?
- Måste nya lösenord skilja sig från gamla lösenord?
- Vad ska vara minsta längd för lösenord?
- Hur många säkerhetsfrågor måste en användare besvara korrekt för att kunna återställa ett bortglömt lösenord?
- Hur många säkerhetsfrågor måste en användare svara korrekt på innan applikationen automatiskt återställer en användares lösenord?
- Vill du låta användare använda sina ändrade användar-id eller e-postadresser?
- Hur länge vill du att en användares aktiva session ska pågå?

När du har definierat policyer för inloggning och lösenord kan du implementera dem på applikationens sidor för Företagsadministration.

Ändra inställningar för lösenord

Om du ändrar inställningarna för lösenord verkställer inte systemet dessa förrän det aktuella lösenordet går ut. Till exempel, om du ändra minsta lösenordslängd från 7 tecken till 10 och en användare har ett lösenord på 7 tecken kan användare använda lösenordet med 7 tecken tills det går ut. Användarna måste sedan skapa ett nytt lösenord på minst 10 tecken.

Det är bäst att ställa in den interna policyn och välja inställningar innan en ny användare läggs till i systemet. Men om du måste ändra säkerhetsinställningarna med omedelbar verkan kan du återställa alla användares lösenord. Efter denna åtgärd genereras ett e-postmeddelande till alla användare i företaget med ett nytt tillfälligt lösenord. Du måste ha behörigheten Hantera företag - återställa alla lösenord för att kunna göra det.

Vad händer när användare glömmer sina lösenord?

En användare som har behörigheten Återställ personligt lösenord kan skicka en begäran om att få sitt lösenord återställt, om han eller hon råkar glömma det. De kan då använda länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan för Oracle CRM On Demand. Du måste definiera ett lägsta antal säkerhetsfrågor och -svar som en användare måste ange för att få sitt lösenord återställt. När den här funktionen är inställd kan användarna återställa sina egna Oracle CRM On Demand-lösenord utan att behöva be företagsadministratören om hjälp.

Definiera företagets lösenordskontroller

Du kan definiera lösenordspolicyn för Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan du ange att policyn ska följa företagets bestämmelser om hur länge lösenord ska gälla och hur långa de ska vara.

Så här definierar du företagets lösenordskontroller

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Inloggnings- och lösenordskontroll i sektionen Företagsprofil.
4. Fyll i informationen på sidan Inloggnings- och lösenordskontroll för företag och spara sedan inställningarna.

   I följande tabell beskrivs inställningarna.

Obs! En användare som vill återställa sitt lösenord måste ha behörigheten Återställ personligt lösenord i användarrollen. Om en användare behöver återställa sitt lösenord från länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand måste han eller hon ha säkerhetsfrågor konfigurerade i systemet.

Inställning	Möjliga värden	Användning
Inloggningspolicy, information		
Företagets inloggnings-id	Textruta	Är en unik identifierare för ditt företag. När du skapar nya användare blir den här identifieraren den första delen av användarinloggnings-id:t (Företagets inloggnings-id) för användaren. När nya användare skapas och typen för standardanvändar-id:t är Företagets inloggnings-id fylls företagsdomändelen av användar-id:t i på förhand med det här värdet. Inställningen kan även nås via sidan Företagsprofil.
Maximalt antal försök med nuvarande lösenord	Antal mellan 1 och 3	Hur många gånger en användare kan försöka ange det nuvarande lösenordet. Om användaren anger det nuvarande lösenordet på inloggningsskärmen när antalet försök har uppnåtts, blir användaren spärrad från Oracle CRM On Demand. Värdet i fältet Varaktighet för låst inloggning anger hur många försök som är tillåtna. Om användaren däremot anger det nuvarande lösenordet inifrån Oracle CRM On Demand, eller om användaren uppdaterar sitt lösenord, och om det maximala antalet försök med nuvarande lösenord har uppnåtts, avslutas den användarens session. Användaren är inte utelåst från Oracle CRM On Demand, och det maximala antalet lösenordsförsök är fortfarande tillgängligt på inloggningsskärmen innan Oracle CRM On Demand använder det värde som angetts

		i fältet Varaktighet för låst inloggning. Standardvärdet för befintliga och nya kunder är 3.
Varaktighet för låst inloggning	15, 30, 60 minuter eller För alltid	Tidsperioden som användarens konto är låst.
Maxtidslängd i timmar för session	0–9999 timmar	Tidslängden för hur länge en användares aktiva session kan pågå innan användaren ombeds att ange inloggningsuppgifterna för inloggningen igen. I det här fältet accepteras positiva heltal från noll (0) till 9999. Om du vill visa standardvärdet för den här inställningen går du till sidan Inloggnings- och lösenordspolicyer under företagsadministrationen. När du använder Oracle CRM On Demand och maxtidslängden uppnås för den aktiva sessionen måste du på nytt ange dina inloggningsuppgifter för inloggningen. Om den aktiva sessionen överskrider tidsgränsen när du använder webbtjänsterna måste en ny autentisering utföras i webbtjänstklienten om du vill fortsätta använda webbtjänsterna.
Lösenordskontroll, information		
Användarlösenorden upphör att gälla om	30 dagar, 60 dagar, 90 dagar, 180 dagar, Ett år, Aldrig	Tidsperioden som en användares lösenord är giltigt. När den här perioden har löpt ut måste användaren byta lösenord. **Obs!** Om inställningen Användarlösenorden upphör att gälla om är tom i din roll används inställningen för företaget.

Varning innan lösenordet upphör att gälla (dagar)	Det här värdet kan vara tomt eller ett nummer som är större än 0 och mindre än antalet dagar som valdes i fältet Användarlösenorden upphör om. Om du väljer alternativet Ett år i fältet Användarlösenorden upphör om kan värdet som du anger i fältet Varning innan lösenordet upphör att gälla (dagar) vara ett nummer mellan 1 och 364. Du kan också lämna fältet tomt.	Den här inställningen anger hur många dagar innan användarens lösenord upphör att gälla som ett meddelande skickas till Oracle CRM On Demand-användaren. Du bör minst ange värdet 2 och det kan vara bra att ange ett högre antal dagar så att användaren har tillräckligt med tid för att uppdatera lösenordet. Om du inte anger något värde i fältet skickas inget meddelande till användaren. **Obs!** Om du väljer alternativet Aldrig i fältet Användarlösenorden upphör om är fältet Varning innan lösenordet upphör att gälla (dagar) skrivskyddat.
Minsta längd på lösenord	Antal mellan 6 och 30	Det lägsta antalet tecken som kan användas för ett lösenord.
Maximalt antal lösenordsändringar	Antal mellan 1 och 20	Det högsta antalet gånger som en användares lösenord kan ändras som angetts i inställningen i Lösenordsändring, begränsningsfönster. Om en användare försöker ändra ett lösenord mer än det angivna antalet gånger tillåts inte ändringen. **Obs!** Den här lösenordsregeln tillämpas inte i Oracle CRM On Demand om din användarautentisering använder id för enkel inloggning.
Lösenordsändring, begränsningsfönster	Antalet dagar (från 1 till 7)	Perioden under vilken inställningen Maximalt antal lösenordsändringar gäller.

Lösenordens komplexitetsnivå	3 eller 4	Hur många teckenklasser som måste användas i lösenorden, från följande fyra kategorier: ■ Versaler (A...Z) ■ Gemener (a...z) ■ Siffror (0, 1, 2...9) ■ Övriga tecken (!,$,#,%)
Tvinga lösenordspolicy vid inloggning	Kryssruta	Om kryssrutan är markerad aktiveras en lösenordspolicykontroll när användaren loggar in i Oracle CRM On Demand. Den här kontrollen säkerställer att användarens stämmer överens med inställningarna Minsta längd på lösenord och Lösenordens komplexitetsnivå i Oracle CRM On Demand.
Antal senaste lösenord som användaren inte kan återanvända	Antal mellan 0 och 10	Det antal tidigare använda lösenord som användaren inte får använda igen i Oracle CRM On Demand. Standardvärdet för nya företag är 3. Standardvärdet för befintliga företag är 1 eller 0 om följande villkor är uppfyllda: ■ Inställningen Det nya lösenordet måste skilja sig från det gamla lösenordet har markerats. ■ Inställningen Antal senaste lösenord som användaren inte kan återanvända är avmarkerad.
Autentiseringsinformation		
Antal säkerhetsfrågor som ska slutföras	Antal mellan 0 och 8	Inställningen bestämmer hur många säkerhetsfrågor en användare måste ställa in. Användarens frågor och svar sparas för framtida bruk. **Obs!** Användare ställer in säkerhetsfrågorna när de första gången loggar in i Oracle CRM On Demand. A Användare kan när som helst ändra sina säkerhetsfrågor. Mer information

		finns i Ställa in dina säkerhetsfrågor (på sidan 745). När användare återställer lösenorden från länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand måste de besvara ett antal säkerhetsfrågor. **Obs!** Om en användare glömmer sitt lösenord när det här värdet har ställts in på noll (0), så måste användaren begära att administratören återställer lösenordet. Du kan ange att användarna måste ställa in fler frågor än antalet de måste besvara när de återställer lösenorden. Ett slumpvis urval av frågor visas då när användarna återställer lösenorden.
Antal säkerhetsfrågor som ska besvaras	Antal mellan 0 och 8	Inställningen bestämmer hur många säkerhetsfrågor en användare måste besvara när lösenordet återställs från länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand. När användaren begär ändring av lösenordet får användaren ett e-postmeddelande som innehåller en länk till en tillfällig sida. På den tillfälliga sidan måste användaren besvara det antal frågor som har angetts i inställningen innan lösenordet kan återställas. Värdet i fältet måste vara mindre än eller lika med värdet i fältet Antal säkerhetsfrågor som ska fyllas i, eftersom användaren inte kan besvara fler frågor än han eller hon har ställt in.
Antal dagar som tillfällig inloggning är giltig	Antalet dagar (från 1 till 14)	Den här inställningen fastställer antalet dagar som ett tillfälligt inloggningslösenord är giltigt. Ett e-postmeddelande med tillfällig inloggningsinformation

		skickas normalt när en ny användare läggs till eller när företagsadministratören eller kundtjänsten återställer en användares lösenord.
Antal försök med tillfällig lösenordsinloggning	Antalet försök (från 1 till 14)	Det totala antalet inloggningsförsök som är tillåtna med ett tillfälligt inloggningslösenord. Om det här värdet överskrids blir användarens tillfälliga inloggningsinformation ogiltig och användarens lösenord måste återställas på nytt.
Mer information		
Tillåt användare att ändra Användar-id	Kryssruta	Om den här kryssrutan är markerad kan användare som redigerar sina användarprofiler ändra sina användar-id:n. Om funktionen inte är aktiverad kan endast företagsadministratören ändra användar-id:na.
Tillåt användare att ändra e-postadresser	Kryssruta	Om den här kryssrutan är markerad kan användare som redigerar sina användarprofiler ändra sina e-postadresser. Om funktionen inte är aktiverad kan endast företagsadministratören ändra e-postadresserna.

Alternativ för samtidig session	Tillåt med meddelande, Tillåt utan meddelande och Förhindra och avsluta befintlig	Den här inställningen låter dig hantera hur samtidiga sessioner hanteras i Oracle CRM On Demand när inloggningsuppgifterna används. Alternativet Tillåt med meddelande låter dig arbeta med samtidiga sessioner. Däremot får du ett meddelande i Oracle CRM On Demand om att en annan session pågår, med samma kontodetaljer. Oracle CRM On Demand visar dessutom ett meddelande för den andra sessionens användare. Alternativet Tillåt utan meddelande låter dig arbeta med samtidiga sessioner. Ingen av användarna får ett meddelande av Oracle CRM On Demand om att den andra sessionen pågår. Alternativet Förhindra och avsluta befintlig avslutar den första och befintliga sessionen men låter den andra och nya sessionen pågå. Båda sessionernas användare får ett meddelande om åtgärderna.

Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen

För att förebygga attacker på begäran om förfalskningsskydd för hela platsen måste de användare som skapar anpassad kod som innehåller HTTP POST-begäranden (bland annat asynkrona Java Script- och XML (AJAX)-begäranden) som försöker uppdatera, skapa eller ta bort data i Oracle CRM On Demand infoga ett säkerhetstecken som en dold parameter i koden. Om den anpassade koden inte innehåller något säkerhetstecken, eller om säkerhetstecknet används på fel sätt, kan begärandet inte utföras. När denna begäran inte kan utföras får användaren ett felmeddelande om detta, eftersom nyckeln är ogiltig eller har upphört att gälla. Användaren måste då förnya sidan och försöka igen.

Säkerhetstecknet som användarna måste infoga i koden visas i följande tabell.

Parameterkomponent	Kod för säkerhetstecken
Namn	%%%ODReqName%%%
Värde	%%%ODReqValue%%%

Obs! Koden för säkerhetstecken skiftlägeskänslig och måste anges exakt så som i tabellen. Om koden för säkerhetstecken är fel går det inte att utföra begärandet.

Den här skyddsfunktionen mot begäran om förfalskningsskydd för hela platsen styrs av kryssrutan Begäran om förfalskningsskydd för hela platsen aktiverad i företagsprofilen. Funktionen aktiveras som standard när företaget konfigureras att använda Oracle CRM On Demand och du kan inte inaktivera den.

Återställa alla lösenord

Du kan återställa alla användares lösenord (inklusive administratörens) på en och samma gång.

Användningsexempel 1. När du konfigurerar applikationen kan du skapa användare och ställa in deras status på Aktiv utan att e-posta lösenorden till dem. När konfigureringen är klar och applikationen klar att använda återställer du sedan alla lösenord. Då skickas e-postmeddelanden till alla aktiva användare samtidigt, med information om tillfälliga lösenord och åtkomst till applikationen.

Användningsexempel 2. Du har ändrat policyn för lösenordskontroll och vill att alla användare ska tillämpa den nya policyn. Återställ alla lösenord så att användarna måste ändra sina lösenord nästa gång de loggar in.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera företag: Återställ alla lösenord. Dessutom måste varje roll ha privilegiet Återställ personligt lösenord.

Så här återställer du alla lösenord

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
4. På namnlisten Företagsprofil klickar du på knappen Återställ alla lösenord.

   Då skickas e-postmeddelanden till användarna med information om deras nya tillfälliga lösenord. De användare som för närvarande är inloggade kan fortsätta arbeta men måste skriva in sina nya tillfälliga lösenord nästa gång de loggar in.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Återställa en användares lösenord (på sidan 1383)
- Ställa in användare (på sidan 1367)
- Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1154)

Aktivera språk

Oracle CRM On Demand är tillgängligt på många språk. Samtliga standardtextfält, till exempel fält och urvalslistevärden, samt onlinehjälpen och självstudierna visas på de tillgängliga språken.

När du anpassar fält och urvalslistevärden måste du dock manuellt ange motsvarigheter på andra språk om du vill att dessa ska visas i översatta versioner. I annat fall visas de på originalspråket (med blå text och parenteser) oavsett vilket språk du har valt.

Det enda språk som är aktivt inledningsvis är det språk som valdes som företagsstandard när ditt företag registrerade sig för Oracle CRM On Demand.

För att göra de övriga språkvalen tillgängliga för dina användare måste du aktivera dem.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera företag.

Så här aktiverar du språk

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.

3 I avsnittet Företagsprofil klickar du på länken Språk.
4 Välj de språk som medarbetarna ska ha tillgång till i kolumnen Aktiv.

Obs! Formaten för visning av datum, tider och valuta anges med hjälp av andra inställningar än språkinställningen.

5 Spara posten.

Begränsa användande till IP-adresser

Med den här funktionen kan företaget begränsa åtkomsten till systemet till specifika IP-adressintervall. Du kan använda funktionen för att säkerställa att användarna endast har tillgång till systemet från specifika nätverksplatser, till exempel kontoret. Om funktionen är aktiverad kan användarna endast logga in i applikationen från datorer vars IP-adresser ligger inom det angivna intervallet.

Obs! Du kan också ange restriktioner på rollnivå, så att användare som har en viss roll är begränsade till vissa intervall med IP-adresser. Mer information finns i Om begränsningar av IP-adresser för roller (på sidan 1399).

Innan du börjar. Kontakta kundtjänst så att de kan aktivera IP-filtreringsfunktionen för ditt företag. För att kunna utföra den här proceduren måste du ha behörighet att hantera företag.

Så här begränsar du användandet till IP-adresser

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3 Klicka på länken Säkerhetsinställningar.
4 På sidan Säkerhetsinställningar anger du de IP-adresser som ska få logga in.

Tips! Läs informationen på skärmen om hur man anger IP-adresser på rätt sätt.

5 Spara posten.

Administration av räkenskapskalender

I administrationen av räkenskapskalendern ingår det att ange när företagets räkenskapsår börjar och slutar:

- Om räkenskapskalendrar (på sidan 1163)
- Uppdatera namnet på räkenskapskalendern (på sidan 1164)
- Definiera en anpassad räkenskapskalender (på sidan 1165)
- Hantera företagets periodlistor (på sidan 1167)

Om räkenskapskalendrar

Det finns två typer av räkenskapskalendrar i Oracle CRM On Demand:

- **Standardräkenskapskalender.** Om räkenskapsåret följer en vanlig kalender (till exempel kvartal, 5-4-4, 4-4-5) kan du använda den här kalendertypen i företagsprofilen.
- **Anpassad räkenskapskalender.** Om räkenskapsåret följer en annan kalender, till exempel 4-5-4, kan du definiera en anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand.

Oavsett om du använder en standardräkenskapskalender eller en anpassad räkenskapskalender definieras räkenskapsåret en gång för företaget. Varje räkenskapskalendertyp gör att du automatiskt kan använda de definierade räkenskapsperioderna i Oracle CRM On Demand.

Standardräkenskapskalendrar

Standardräkenskapskalendrar är perioder som följer en vanlig kalender, till exempel den gregorianska. De kan börja med vilken dag som helst på året. Om du använder en standardräkenskapskalender i Oracle CRM On Demand väljer du en av följande typer:

- Kalenderkvartal
- 4-4-5-kalendermodell
- 5-4-4-kalendermodell

När du använder standardräkenskapskalendrar skapas räkenskapsperioderna automatiskt fram till år 2040 i Oracle CRM On Demand. Du kan visa inställningarna i kalendern men inte ändra dem. Du kan dock ändra namngivningsformatet i räkenskapskalendern. Mer information finns i Uppdatera namnet på räkenskapskalendern (på sidan 1164). Om du vill ändra definitionen av kalendern kontaktar du kundtjänst. Kundtjänst fyller i information i räkenskapskalendern och anger kalendertypen när företaget ställs in.

Obs! Ändringar av definitionen av räkenskapsåret visas inte i rapporterna i Oracle CRM On Demand förrän en komplett ETL-process (extrahering, transformering och laddning) körs.

Så här visar du en definition av en standardräkenskapskalender

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsadministration.
3. Granska följande fält i sektionen Företagsinställningar:
   - Räkenskapsårets startmånad
   - Räkenskapsårets startdatum
   - Typ av räkenskapskalender

Obs! När definitionen av en standardräkenskapskalender ändras uppdaterar Oracle CRM On Demand alla data i rapporter. Oracle CRM On Demand uppdaterar dock bara framtida data i prognoser.

Anpassade räkenskapskalendrar

Företag som inte använder standardkalendrar eller en vanlig räkenskapskalender kan använda anpassade räkenskapskalendrar i Oracle CRM On Demand. Företagsadministratören definierar de anpassade räkenskapskalendrarna. Du måste skapa en post för anpassad räkenskapskalender för varje år som du vill skapa affärsplaner, målsättningar, prognoser och tidsbaserade analyser för i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du definierar anpassade räkenskapskalendrar finns i Definiera en anpassad räkenskapskalender (på sidan 1165).

Uppdatera namnet på räkenskapskalendern

När kundtjänst skapar en standardräkenskapskalender för ditt företag, så får namnet på räkenskapskalendern som standard slutåret som suffix för det räkenskapsåret. En räkenskapskalender med ett år som startar 2039 och ett år som slutar 2040 kallas till exempel för Räkenskapskalender 2040.

Om ditt företag behöver en alternativ namngivningskonvention för att anpassa användandet av externa system med Oracle CRM On Demand, kan du konfigurera namngivningsformatet för räkenskapsåret så att alla namn på standardräkenskapskalendrar och räkenskapsperiodnamn får slutåret eller startåret för räkenskapsåret som suffix.

Obs! Du kan ange ett kalendernamn medan du definierar en anpassad räkenskapskalender, men du kan inte ändra namn på anpassade räkenskapskalendrar när de har definierats. Ändring av namnformatet för räkenskapskalendrar påverkar inte slut- eller startdatum för räkenskapskalendrar eller räkenskapsperioder.

Så här uppdaterar du namnet på räkenskapskalendern

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3 Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.
4 Klicka på Uppdatera namn på räkenskapskalender på listsidan för räkenskapskalendrar.
5 Välj ett av följande alternativ:
   - **Startår**. Namn på räkenskapskalendrar och räkenskapsperioder har startåret som suffix för det räkenskapsåret.
   - **Slutår**. Namn på räkenskapskalendrar och räkenskapsperioder har slutåret som suffix för det räkenskapsåret.
6 Klicka på Spara.

Definiera en anpassad räkenskapskalender

Företagsadministratören definierar räkenskapskalendern i Oracle CRM On Demand så att den stämmer överens med företagets räkenskapsår. Anpassade räkenskapskalendrar avspeglas i alla rapporter, affärsplaner, målsättningar och användarkvoter.

Obs! Om du vill konfigurera definitionen av den anpassade räkenskapskalendern måste din roll ha behörigheten Hantera företag.

Om du vill ställa in företagets anpassade räkenskapskalender måste du göra följande:

1 Kontakta kundtjänst för att aktivera användningen av anpassade räkenskapskalendrar för ditt företag.
2 Definiera företagets räkenskapskalendrar.
3 Verifiera att den anpassade räkenskapskalendern är aktiv inom företaget.

Varning! När du har aktiverat alternativet för anpassad räkenskapskalender för företaget kan du inte inaktivera det här alternativet. Vi rekommenderar att företagsadministratörerna inte aktiverar räkenskapskalendrarna om de inte har full kännedom om alla funktioner hos kalendrarna i Oracle CRM On Demand.

Anpassade räkenskapskalendrar och prognoser

Om företaget använder anpassade räkenskapskalendrar genereras prognoser med hjälp av företagets inställning för anpassade räkenskapskalendrar. Företagsadministratören måste definiera poster för anpassade räkenskapskalendrar för att kunna aktivera prognoser. Eftersom prognoser kan sträcka sig över mer än ett kvartal kan en prognos omfatta data från flera räkenskapsår. För att det säkert ska finnas tillräckligt med tillgängliga data för att skapa prognosserier måste en anpassad räkenskapskalender skapas för varje år som företaget vill generera prognoser för. Företagsadministratören måste dessutom uppdatera din prognosinställning innan den nya inställningen för anpassade räkenskapskalendrar kan användas i prognoser. Om prognosinställningen inte uppdateras före nästa prognosdatum genereras inte dina prognoser. Mer information om hur du uppdaterar prognosinställningar finns i Uppdatera definition av prognoser (på sidan 1588).

Så här definierar du en ny anpassad räkenskapskalender

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3 Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.
4 Klicka på Ny räkenskapskalender på listsidan för räkenskapskalendrar.
5 På menyn väljer du det räkenskapsår du behöver.

   Namnet på räkenskapskalendern fylls i automatiskt i fältet Namn, t.ex. Räkenskapsår 2009. Värdet är skrivskyddat.

   Obs! Du kan ange ett kalendernamn medan du definierar en anpassad räkenskapskalender, men du kan inte ändra namn för anpassade räkenskapskalendrar efter att de har definierats.

6 Ange följande information:

a **Beskrivning.** Lägg till eventuell extra information om den anpassade räkenskapskalendern. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.

b **Räkenskapskvartal 1.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.

c **Räkenskapskvartal 2.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.

d **Räkenskapskvartal 3.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.

e **Räkenskapskvartal 4.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.

f **Mer information.** Klicka på kalenderikonen för att ange starten på nästa räkenskapsår.

Obs! Ett räkenskapsår får inte vara längre än 99 veckor. Om du anger ett värde för Start för nästa räkenskapsår som är större än 99 veckor från startdatumet för föregående räkenskapsår visas ett felmeddelande och du uppmanas att ange ett korrekt värde.

7 Klicka på Spara.

Obs! Du måste skapa räkenskapskalendrar i sekvens. Räkenskapskalendern för 2010 måste till exempel skapas innan du skapar räkenskapskalendern för 2011.

Inställningen av den nya anpassade räkenskapskalendern avspeglas inte i Analys förrän ETL-processen (extrahering, transformering och laddning) körs under natten.

Så här visar du inställningen av en räkenskapskalender

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.

3 Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.

4 På listsidan för räkenskapskalendrar klickar du på namnet på det räkenskapsår som du vill visa räkenskapsperioderna för.

På detaljsidan för räkenskapskalender visas de enskilda räkenskapsmånaderna för det valda året och startdatumet för nästa räkenskapsår.

Obs! Om du flyttar från en standardräkenskapskalender till en anpassad räkenskapskalender visas posterna för föregående räkenskapsår som skrivskyddade på listsidan för räkenskapskalendrar och alla framtida räkenskapsårsposter som genereras i Oracle CRM On Demand tas bort. Mer information om standardräkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar (på sidan 1163).

Så här redigerar du företagets räkenskapskalender

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.

3 Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.

4 På listsidan för räkenskapskalendrar letar du upp den räkenskapskalender som du vill uppdatera och klickar på Redigera.

5 Ange de nya detaljerna för räkenskapskalendern och klicka på Spara.

Ändringar av inställningen av en anpassad räkenskapskalender avspeglas inte i Analys förrän ETL-processen (extrahering, transformering och laddning) körs under natten.

Obs! Om du har definierat en anpassad räkenskapskalender kan du ändra den genom att redigera den befintliga kalenderinställningen. Om du har definierat en anpassad räkenskapskalender kan du ändra den genom att redigera den befintliga kalenderinställningen. Du kan inte ta bort anpassade räkenskapskalendrar.

Hantera företagets periodlistor

Du kan hantera listorna med företagets räkenskapsperioder om du behöver begränsa antalet valbara perioder t.ex. bland alternativen för affärsplan och målposter i sökfönstret Period. Det här kan vara lämpligt om företagets säljare har som uppgift att skapa nya affärsplaner varje kvartal samtidigt som anställda på personalavdelningen endast får skapa årliga affärsplaner.

Du kan göra följande när du hanterar företagets periodlistor

- Skapa och begränsa periodlistor
- Definiera vilka sökfält som ska användas i sökfönstret Period för varje enskild periodlista.
- Definiera vilka listor som ska finnas tillgängliga i sökfönstret Period för varje enskild användarroll.

Obs! Användarna kan bara välja listor över perioder i sökfönstren för perioder om menyn Listor över posttyper i sökfönster är inställd på Aktiverad i företagsprofilen. Mer information om den här menyn och vad den styr finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101) och Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

Hantera periodlistor

I följande procedur beskrivs hur du hanterar företagets periodlistor.

Så här hanterar du periodlistor

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Administration av räkenskapsperiod i avsnittet Administration av räkenskapskalender.
4. På listsidan Period väljer du alternativ via knappen Meny enligt följande:
   - **Räkna poster.** Räkna antalet perioder i periodlistan, se Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
   - **Begränsa lista.** Begränsa periodlistan med särskilda villkor och spara listan med ett annat namn, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
   - **Spara lista.** Spara en lista. När du klickar på Spara lista kommer du direkt till en sida med olika alternativ för att spara.
   - **Visa listfilter**. Visa huvudinformationen om en lista på den nedrullningsbara menyn, se Sidan Vylista (finns Sidan Visa lista på sidan 141). Du kan öppna den här sidan genom att klicka på Visa på sidan Hantera listor.
   - **Hantera listor.** Hantera periodlistor, se Sidan Hantera listor (på sidan 139).
   - **Skapa ny lista.** Skapa en ny filtrerad periodlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Definiera periodens söklayout

I följande procedurer beskrivs hur du definierar en söklayout för en lista med perioder.

Innan du börjar. Din roll måste ha behörigheten Anpassa applikation.

Så här definierar du periodens söklayout

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.

3 Klicka på Period i avsnittet Inställningar för posttyper.
4 Klicka på Periodens söklayout på sidan Applikationsanpassning av period.
5 Definierar söklayouten.

Mer information om hur du skapar söklayouter finns i Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299).

Definiera listorna med tillgängliga perioder för varje roll

I följande procedurer beskrivs hur du definierar vilka listor med perioder dom ska vara tillgängliga för varje roll.

Innan du börjar. Din roll måste ha behörigheten Anpassa applikation.

Så här definierar du listorna med perioder som är tillgängliga för varje roll

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 Klicka på Period i avsnittet Inställningar för posttyper.
4 Klicka på Liståtkomst och listordning för period på sidan Applikationsanpassning av period.
5 Ange vilka listor som ska vara tillgängliga och listornas ordning för varje roll.

Mer information om hur du hanterar liståtkomst och listornas visningsordning för varje roll finns i hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1305).

Valutadefinition

Följande ingår i att definiera valutor för företaget:

- Aktivera de valutor som företaget använder vid affärstransaktioner.
- Definiera valutaväxlingskurser för företagets huvudvaluta.

Mer information om hur du definierar valutor finns i Hantera valutor (finns Managing Currencies på sidan 1168).

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 (finns Om profilinställningar för användare på sidan 739).

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.

Avdelningsinställning

Företaget kan använda posttypen Avdelning för sortering av användare i grupper. Du kan exempelvis ordna användarna efter geografisk plats med hjälp av avdelningar. Du kan koppla en användare till en eller flera avdelningar. Den första avdelningen som kopplas till en användarpost blir automatiskt användarens primära avdelning. Du kan dock ändra användarens primära avdelning. Du kan koppla avdelningar till urvalslistevärdegrupper. För användare i vissa avdelningar kan värdena som visas i urvalslistorna i vissa fält i posterna då begränsas till underuppsättningar som definieras för fälten. En avdelning kan bara kopplas till en urvalslistevärdegrupp. Mer information om grupper med urvalslistevärden finns i Om grupper med urvalslistevärden (på sidan 1333).

Obs! Avdelningsinformationen i en användarpost påverkar inte användarens rätt till att visa och använda poster.

Om en användare är associerad med en eller flera avdelningar, och användaren skapar en post av en posttyp som har stöd för avdelningar, kommer användarens primära avdelning automatiskt att tilldelas posten. Om både fältet Avdelning och fältet Urvalslista, värdegrupper finns i layouten till detaljsidan, och om en urvalslistevärdegrupp är kopplad till användarens primära avdelning, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper som finns i posten automatiskt i med namnet på urvalslistevärdegruppen. För alla urvalslistefält som styrs av urvalslistevärdegruppen, visas sedan bara de värden som är länkade till värdegruppen i urvalslistan.

En användare kan ändra en post så länge följande uppfylls:

- Fältet Avdelning visas på sidlayouten som har kopplats till användarens roll för en posttyp.
- Fältet Avdelning har inte angetts som ett skrivskyddat fält.
- Användaren har de nödvändiga behörigheterna för uppdatering av posten.

Obs! Listan Alla Avdelningar finns normalt i sökfönstret för fältet Avdelning och en användare kan välja en valfri avdelning. Du kan ställa in avdelningslistor och ange vilka listor som ska visas i sökfönstret för fältet Avdelning för användarrollerna. Mer information finns i Hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1305).

När en användare ändrar avdelning i en post ändras urvalslistevärdets grupp för posten automatiskt till gruppen för den nya avdelningen. Mer information om fältet Avdelning och Urvalslista, värdegrupper i samband med uppdatering och uppläggning av poster finns i Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster (på sidan 1175) och Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelning (finns Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar på sidan 57).

Information om inställning av avdelningar finns i följande avsnitt:

- Att tänka på när du ställer in avdelningar (på sidan 1172)
- Konfigurera avdelningar (på sidan 1172)
- Skapa avdelningar (på sidan 1173)
- Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173)
- Associera användare med avdelningar (finns Koppla användare till avdelningar på sidan 1174)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar (på sidan 1335)
- Sammanslagning och borttagning av avdelningar (på sidan 1175)
- Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster (på sidan 1175)
- Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384)

Att tänka på när du ställer in avdelningar

Tänk på följande när du ställer in avdelningar:

- **Anpassning.** Du kan anpassa posttypen Avdelning.
- **Listor.** Du kan skapa avdelningslistor.
- **Urvalslista, värdegrupper.** Du kan bara koppla en avdelning till en grupp med urvalslistevärden.
- **Användare.** Du kan koppla flera användare till en avdelning och även koppla en användare till flera avdelningar.
- **Sök.** Du kan inte söka efter avdelningsposter i aktivitetsfältet eller i en avancerad sökning.
- **Fältet Avdelning.** Du kan göra följande med posttyper som stöder avdelningar:
  - Lägga till fältet Avdelning i sidlayouter.
  - Göra fältet Avdelning skrivskyddat om du inte vill att användarna ska kunna ändra eller radera värdet i fältet.
  - Använda fältet Avdelning i uttrycksverktyget.
  - Använda fältet Avdelning i arbetsflödesregler.
  - Ta med fältet Avdelning i söklayouter.

Obs! Du kan inte ange ett standardvärde för fältet Avdelning på fältinställningssidorna.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Konfigurera avdelningar (på sidan 1172)
- Skapa avdelningar (på sidan 1173)
- Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173)
- Associera användare med avdelningar (finns Koppla användare till avdelningar på sidan 1174)
- Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster (på sidan 1175)
- Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384)

Konfigurera avdelningar

Innan du börjar. Läs Att tänka på när du ställer in avdelningar (på sidan 1172).

Gör följande när du ställer in avdelningar i företaget:

1. Bestäm följande:

- Avdelningarna du vill ställa in.
- Gruppen med urvalslistevärden du eventuellt vill koppla till avdelningarna. En avdelning går bara att koppla till en grupp, men en grupp går att koppla till flera avdelningar.
- Användarna du vill koppla till avdelningarna.

2 Skapa avdelningarna.

Mer information finns i Skapa avdelningar (på sidan 1173).

3 (Valfritt) Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningarna.

Mer information finns i Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173).

4 Koppla användare till avdelningarna.

Mer information finns i Koppla användare till avdelningar (på sidan 1174).

5 (Valfritt) Lägg till fältet Avdelning i sidlayouten för posttyperna där du vill använda avdelningarna.

Mer information finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).

Skapa avdelningar

Följ stegen nedan när du vill skapa en avdelning. Den här uppgiften ingår i Konfigurera avdelningar (på sidan 1172).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera roller och åtkomst för att du ska kunna utföra nedanstående uppgifter.

Skapa en avdelning så här

1 Klicka på den globala administrationslänken.
2 Klicka på Företagsadministration i sektionen Företagsadministration.
3 Klicka på Avdelningsinställning i sektionen Avdelningsinställning.
4 Klicka på Nytt på avdelningslistesidan.
5 Ange ett namn på och en beskrivning av avdelningen och spara ändringarna.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Avdelningsinställning (på sidan 1171)
- Att tänka på när du ställer in avdelningar (på sidan 1172)
- Konfigurera avdelningar (på sidan 1172)
- Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173)
- Associera användare med avdelningar (finns Koppla användare till avdelningar på sidan 1174)

Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar

Du kan bara koppla en grupp med urvalslistevärden till varje avdelning. Varje grupp med urvalslistevärden kan dock bestämma värdena i en eller flera urvalslistefält i en eller flera posttyper. Varje grupp med urvalslistevärden kan också kopplas till flera avdelningar. Mer information om grupper med urvalslistevärden finns i Om grupper med urvalslistevärden (på sidan 1333).

Följ stegen nedan när du vill koppla en grupp med urvalslistevärden till en avdelning. Den här uppgiften ingår i Konfigurera avdelningar (på sidan 1172).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera roller och åtkomst för att du ska kunna utföra nedanstående uppgifter. Dessutom måste fältet Urvalslista, värdegrupper finnas i sidlayouten för avdelningsdetaljer för din användarroll.

Koppla en grupp med urvalslistevärden till en avdelning så här

1. Klicka på den globala administrationslänken.
2. Klicka på Företagsadministration i sektionen Företagsadministration.
3. Klicka på Avdelningsinställning i sektionen Avdelningsinställning.
4. Klicka på avdelningen du vill koppla en grupp till i avdelningslistan.
5. Klicka på sökikonen på avdelningsdetaljsidan i fältet Urvalslista, värdegrupper. Välj sedan gruppen du vill koppla till avdelningen.
6. Spara ändringarna.

Obs! Fältet Urvalslista, värdegrupper måste finnas i detaljsidlayouten för posttypen för att grupperna med urvalslistevärden ska kunna bestämma värdena som visas i urvalslistefälten i en post.

Koppla användare till avdelningar

Du kan koppla en användare till en eller flera avdelningar. Den första avdelningen som kopplas till en användare blir automatiskt användarens primära avdelning. Du kan dock ändra användarens primära avdelning. Mer information finns i Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384).

Du kan koppla användare till avdelningar på två sätt:

- Från en avdelningspost kan du koppla användare till en avdelning.
- Från en användarpost kan du koppla avdelningar till en användare.

Följ stegen nedan när du vill koppla användare till en avdelning. Den här uppgiften ingår i Konfigurera avdelningar (på sidan 1172).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha både behörigheten Hantera användare och Hantera roller och åtkomst för att du ska kunna utföra nedanstående uppgifter. Dessutom måste sektionen med information om relationen mellan avdelning och användare finnas i detaljsidlayouten som har kopplats till din roll för avdelningsposttypen.

Koppla användare till en avdelning så här

1. Klicka på den globala administrationslänken.
2. Klicka på Företagsadministration i sektionen Företagsadministration.
3. Klicka på Avdelningsinställning i sektionen Avdelningsinställning.
4. Klicka på avdelningen du vill koppla användare till i avdelningslistan.
5. Bläddra ned till sektionen med relationsinformation och klicka på Lägg till på avdelningsdetaljsidan.
6. Välj användaren du vill koppla till avdelningen och spara ändringen.

   Du kan lägga till högst tio användare samtidigt. Klicka på Spara och Lägg till användare om du vill koppla fler användare till avdelningen.

Följ stegen nedan när du vill koppla avdelningar till en användare via användardetaljsidan.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha både behörigheten Hantera användare och Hantera roller och åtkomst för att du ska kunna utföra nedanstående uppgifter. Dessutom måste minst ett av följande stämma:

- Fältet Primär avdelning visas i detaljsidlayouten som har kopplats till din roll i användarposttypen.
- Sektionen med information om relationen mellan användare och avdelningar visas i sidlayouten för användaradministration som har kopplats till din roll.

Obs! Det finns också ett textfält som heter Avdelning. Textfältet Avdelning ingår i posttypen Användare.

Koppla avdelningar till en användare så här

1. Klicka på den globala administrationslänken.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering i sektionen Användar- och grupphantering.
4. Klicka på efternamnet för de användare du vill koppla avdelningarna till i användarlistan.
5. Gör du något av följande på användardetaljsidan:
   - Om du bara vill koppla en avdelning till användaren och göra den till primär avdelning klickar du på sökikonen i fältet Primär avdelning. Välj sedan avdelningen du vill göra till användarens primära avdelning.
   - Om du vill koppla flera avdelningar till användaren bläddrar du till sektionen med avdelningsrelaterad information och klickar på Lägg till. Du kan lägga till högst tio avdelningar samtidigt. Klicka på Spara och Lägg till avdelningar om du vill koppla fler avdelningar till användaren.

Sammanslagning och borttagning av avdelningar

Du kan ta bort en avdelning även om den har kopplats till användare och poster. Du kan också slå samman upp till fem avdelningar till en i samma åtgärd. När du slår samman två eller fler avdelningar behålls en avdelning medan de andra tas bort.

När en avdelning har tagits bort efter en sammanslagning händer följande:

- Avdelningen tas bort från alla användarposter som den har kopplats till.
- Användare som var associerade med den borttagna avdelningen och som inte tidigare var associerade med den kvarvarande avdelningen associeras automatiskt med den kvarvarande avdelningen. Om den borttagna avdelningen var någon användares primära avdelning blir den kvarvarande avdelningen primär avdelning.
- Om den borttagna avdelningen var kopplad till poster med andra posttyper, exempelvis konton, kontakter osv., kopplas dessa poster inte automatiskt till den kvarvarande avdelningen vid sammanslagningen. I stället rensas automatiskt fältet Avdelning i posterna. Fältet Urvalslista, värdegrupper rensas dock inte.

När du tar bort en avdelning direkt sker följande:

- Avdelningen tas bort från alla användarposter som den har kopplats till. Om den borttagna avdelningen var en primär avdelning för någon användare blir den första avdelningen av de kvarvarande avdelningarna som är kopplade till användaren den primära avdelningen.
- Om den borttagna avdelningen var kopplad till poster med andra posttyper, exempelvis konton, kontakter osv., rensas fältet Avdelning för dessa poster automatiskt. Fältet Urvalslista, värdegrupper rensas dock inte.

Du kan koppla en annan avdelning till en post där fältet Avdelning har rensats på grund av att en avdelning har tagits bort. När du kopplar en avdelning till en post där fältet Avdelning har rensats uppdateras fältet Urvalslista, värdegrupper i posten så här:

- Om den nya avdelningen är kopplad till en grupp med urvalslistevärden, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper i automatiskt med värdegruppen för den nya avdelningen.
- Om den nya avdelningen inte har kopplats till någon grupp med urvalslistevärden, rensas fältet Urvalslista, värdegrupper i posten.

Du kan återställa en borttagen avdelning. Kopplingar mellan en avdelning och användarposter återställs inte när du återställer en avdelning. Kopplingar mellan en avdelning och poster av andra typer, exempelvis konton, kontakter osv., återställs när du återställer en avdelning.

Instruktioner om hur du slår ihop poster finns i Slå samman poster (finns Merging Records på sidan 151).

Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster

I tabellen nedan beskrivs vad som händer med fälten Avdelning och Urvalslista, värdegrupper när användare skapar och redigerar poster. I tabellen antas att:

- Avdelningarna har kopplats till en urvalslistevärdegrupp.
- Användarna har kopplats till minst en avdelning.
- Fälten Avdelning och Urvalslista, värdegrupper visas i detaljsidlayouten.

Fältet Avdelning går att uppdatera	Fältet Urvalslista, värdegrupper går att uppdatera	När en användare skapar en post händer följande	När en användare uppdaterar en post händer följande
Ja	Ja	■ Fältet Avdelning fylls automatiskt i med namnet på den primära avdelningen för användaren som skapar posten. Användaren kan ändra värdet i fältet Avdelning innan posten sparas. ■ Fältet Urvalslista, värdegrupper fylls i med gruppen för avdelningen. Användaren kan ändra värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper innan posten sparas.	■ Användaren kan ändra värdet i fältet Avdelning eller Urvalslista, värdegrupper. ■ Om användaren rensar fältet Avdelning tas värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper också bort automatiskt. ■ Om användaren väljer en annan avdelning fylls fältet Urvalslista, värdegrupper i automatiskt med värdegruppen för den nya avdelningen. ■ Om användaren väljer en annan urvalslistevärdegrupp eller rensar fältet Urvalslista, värdegrupper ändras inte fältet Avdelning automatiskt.
Nej	Ja	■ Fältet Avdelning fylls automatiskt i med namnet på den primära avdelningen för användaren som skapar posten. Användaren kan inte ändra värdet i fältet Avdelning. ■ Fältet Urvalslista, värdegrupper fylls i med gruppen för avdelningen. Användaren kan ändra värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper innan posten sparas.	■ Användaren kan inte ändra värdet i fältet Avdelning. ■ Användaren kan ändra värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper. ■ Om användaren väljer en annan urvalslistevärdegrupp eller rensar fältet Urvalslista, värdegrupper ändras inte fältet Avdelning automatiskt.
Ja	Nej	■ Fältet Avdelning fylls automatiskt i med namnet på den primära avdelningen för användaren som skapar posten. Användaren kan ändra värdet i fältet Avdelning innan posten sparas. ■ Fältet Urvalslista, värdegrupper fylls i med gruppen för avdelningen. Användaren kan inte ändra	■ Användaren kan ändra värdet i fältet Avdelning. ■ Användaren kan inte ändra värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper direkt. ■ Om användaren rensar fältet Avdelning tas värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper också bort automatiskt. ■ Om användaren väljer en annan avdelning fylls fältet Urvalslista, värdegrupper i automatiskt med

Fältet Avdelning går att uppdatera	Fältet Urvalslista, värdegrupper går att uppdatera	När en användare skapar en post händer följande	När en användare uppdaterar en post händer följande
		värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper i posten.	värdegruppen för den nya avdelningen.
Nej	Nej	■ Fältet Avdelning fylls automatiskt i med namnet på den primära avdelningen för användaren som skapar posten. Användaren kan inte ändra värdet i fältet Avdelning i posten. ■ Fältet Urvalslista, värdegrupper fylls i med gruppen för avdelningen. Användaren kan inte ändra värdet i fältet Urvalslista, värdegrupper i posten.	Användaren kan inte ändra värdet i fältet Avdelning eller Urvalslista, värdegrupper.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Avdelningsinställning (på sidan 1171)
- Att tänka på när du ställer in avdelningar (på sidan 1172)
- Konfigurera avdelningar (på sidan 1172)
- Skapa avdelningar (på sidan 1173)
- Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173)
- Associera användare med avdelningar (finns Koppla användare till avdelningar på sidan 1174)
- Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384)
- Om grupper med urvalslistevärden (på sidan 1333)
- Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Ställa in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335)
- Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261)

Företagsverifikation

Verifikationskedjan är en viktig funktion som bidrar till att föreskrifterna och företagsprinciperna efterlevs. I följande avsnitt finns det information om verifikationskedjan i Oracle CRM On Demand:

- Granska inloggningsaktiviteten för alla användare (på sidan 1178)
- Granska företagets resursanvändning (finns Granska företagets resursanvändning på sidan 1179)
- Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan (på sidan 1180)
- Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan (på sidan 1181)
- Granska företagets väntande och skickade e-postmeddelanden (finns Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails på sidan 1182)
- Granska alla exportbegäranden för företaget (på sidan 1185)

Granska inloggningsaktiviteten för alla användare

Du kan granska inloggningshistoriken för alla användare på företaget. På sidan med inloggningshistorik kan du se vilka användare som använder applikationen och när. Där registreras även inloggningsaktivitet för Oracle CRM On Demand kundtjänst.

Obs! Varje natt tar Oracle CRM On Demand bort poster för användarinloggning som är mer än 90 dagar gamla. Posterna tas bort permanent. Historikdata för användarinförande lagras i datalagret för att stödja den historiska trendanalysen av måtten för användarinförande i analyserna i Oracle CRM On Demand, men data sparas inte när en fullständig extrahering, transformering och laddning (ETL) av data utförs under en uppgradering av Oracle CRM On Demand till en ny version eller när företagsdata migreras från en miljö i Oracle CRM On Demand till en annan miljö i Oracle CRM On Demand. Information om analysämnesområdet Analys av användningsbevakning finns i Ämnesområde för historikanalyser av analys av användningsbevakning (på sidan 895).

Innan du börjar. Om du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera företag - inloggnings- och företagskontroll.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten för alla användare:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Inloggningskontroll i sektionen Företagskontroll.

   På sidan Inloggningskontroll visas alla aktiviteter inom inloggningskontroll för Oracle CRM On Demand.

   Obs! Fältet Typ i en inloggningspost visar kanalen som inloggningsförsöket gjordes genom. Om ett inloggningsförsök t.ex. gjordes genom ett webbläsarfönster visas värdet Interaktiv i fältet Typ. Om ett inloggningsförsök gjordes genom webbtjänster visas värdet Webbtjänster i fältet Typ.
4. Välj en av följande listor på menyn i namnlisten Inloggningskontroll:
   - **Alla inloggningskontroller.** Standardinställningen för att visa inloggningsaktivitet. Här visas alla data om inloggningskontroll och detta sorteras per inloggningstid.
   - **Alla nuvarande inloggade användare.** Alla användare som för närvarande är inloggade på Oracle CRM On Demand. Detta sorteras per inloggningstid.

   Obs! Den här menyn visar även eventuella anpassade listor som du har skapat.

Så här hanterar du listor över inloggningsaktiviteter

- I namnlisten Inloggningskontroll klickar du på knappen Meny för att utföra följande åtgärder:
  - **Exportera lista.** Exportera listan över inloggningsaktiviteter så att den kan sparas på datorn. Se Exportera poster i listor (på sidan 143).
  - **Räkna poster.** Räkna posterna i listan över inloggningsaktiviteter. Se Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
  - **Begränsa lista.** Begränsa den filtrerade listan över inloggningsaktiviteter. Se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
  - **Hantera listor.** Hantera listorna över inloggningsaktiviteter. Se sidan Hantera listor (på sidan 139).
  - **Skapa ny lista.** Skapa en ny filtrerad lista över inloggningsaktiviteter. Se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
  - **Spara lista.** Spara listan över inloggningsaktiviteter. Här kommer du direkt till en sida med alternativ för att spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Granska inloggningsaktivitet för en användare (på sidan 1384)

Granska företagets resursanvändning

Du kan granska resursanvändningen för hela företaget, inklusive ändringar i dessa områden:

- Återställa lösenord
- Glömda lösenord
- Besvara säkerhetsfrågor
- Ändra id för enkel inloggning
- Ändra användar-id
- Ändra e-postadress
- Skapa lösenord
- Första lösenord
- Offline

Obs! Varje månad tar Oracle CRM On Demand bort poster för resursanvändning som är mer än 90 dagar gamla. Posterna tas bort permanent. Men poster rensas inte när en användare skapas eller när följande fält modifieras: E-post, Externt id för enkel inloggning, Roll, Status, Användarinloggnings-id.

Innan du börjar. Om du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera företag - inloggnings- och företagskontroll.

Så här granskar du företagets resursanvändning:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Kontroll i sektionen Företagskontroll.
4. Granska företagets resursanvändningshistorik.

I följande procedur beskrivs hur du hanterar listorna över resursanvändningsposterna.

Så här hanterar du listorna över resursanvändningsposterna

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Verifikationskedja, och välj sedan alternativet för uppgiften som du vill utföra. På följande sätt:
  - **Exportera lista.** Information om hur du exporterar listan till en fil finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
  - **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i listan finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
  - **Begränsa lista.** Information om hur du begränsar listan finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Du kan t.ex. ändra listfiltret, välja vilka fält som ska visas eller ändra sorteringsordningen för listan.
  - **Spara lista.** Spara listan. Om du väljer det här alternativet öppnas en sida där du kan välja olika alternativ för att spara listan.
  - **Visa listfilter.** Visa filtret som för närvarande är definierat för listan.
  - **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
  - **Hantera listor.** Information om hur du visar detaljerna om listan eller ändrar ordningen som listan visas i, i urvalslistan över listor på listsidan, finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan

Du kan granska verifikationskedjan med ändringar som användarna har gjort i de kontrollerade fälten för alla kontrollerbara posttyper. Om alternativen att spåra skapandet, borttagningen och återställningen av poster markeras i konfigurationen av verifikationskedjan för posttypen visar även huvudverifikationskedjan verifikationskedjeposterna för de här åtgärderna.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll omfatta behörigheterna Få åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av admin.konfiguration.

Så här granskar du ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Huvudverifikationskedja i sektionen Företagskontroll.

   I huvudverifikationskedjan visas följande värden:

   - **Id-nr.** Tabellrads-id:t.
   - **Posttyp.** Posttypen som kontrolleras.
   - **Postnamn.** Namnet på posten som kontrolleras.
   - **Käll-IP-adress.** IP-adressen till den dator där konfigureringsändringen gjordes.

     OBS! Värdet visas endast när informationen finns tillgänglig.

   - **Sessionstyp.** Det här värdet anger om sessionen var interaktiv eller om den var en webbtjänstsession.
   - **Efternamn.** Användarens efternamn.
   - **Förnamn.** Användarens förnamn.
   - **Användares inloggnings-id.** Användarens inloggnings-id.
   - **Åtgärd.** Den typ av konfiguration som utförts, till exempel skapa, ta bort eller ändra.
   - **Ändrat fält.** Det ändrade fältet i objektet.
   - **Tidigare värde.** Fältets föregående värde.
   - **Nytt värde.** Fältets nya värde. Om du exempelvis ändrar värdet i prioritetsfältet för serviceärende från Låg till Hög ställs fältet Tidigare värde in på Låg och fältet Nytt värde ställs in på Hög. Om du tar bort en post blir fältet Tidigare värde tomt och fältet Nytt värde ändras till Borttagen post.
   - **Datum.** Datumet då objektet senast kontrollerades.

Mer information om verifikationskedjan finns i Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310).

I följande procedur beskrivs hur du hanterar listorna över verifikationskedjeposterna.

Så här hanterar du listorna över verifikationskedjeposterna

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Huvudverifikationskedja, och välj sedan alternativet för uppgiften som du vill utföra. På följande sätt:
  - **Exportera lista.** Information om hur du exporterar listan till en fil finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
  - **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i listan finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
  - **Begränsa lista.** Information om hur du begränsar listan finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Du kan t.ex. ändra listfiltret, välja vilka fält som ska visas eller ändra sorteringsordningen för listan.
  - **Spara lista.** Spara listan. Om du väljer det här alternativet öppnas en sida där du kan välja olika alternativ för att spara listan.

- **Visa listfilter.** Visa filtret som för närvarande är definierat för listan.
- **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
- **Hantera listor.** Information om hur du visar detaljerna om listan eller ändrar ordningen som listan visas i, i urvalslistan över listor på listsidan, finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan

Du kan granska verifikationskedjan med ändringar som administratörerna gör i roller, böcker, åtkomstprofiler, integreringstaggar för REST, tidigare ägares anpassningar och inställningar av verifikationskedjan för posttyper.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll omfatta behörigheterna Få åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av admin.konfiguration.

Så här granskar du verifikationskedjan för att hitta ändringar av administrationskonfigurationen

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Administratörskonfiguration i sektionen Företagskontroll.

   I tabellen Administratörskonfigurationskontroll visas följande värden:

   - **Id-nr.** Tabellrads-id:t.
   - **Posttyp.** Posttypen som kontrolleras.
   - **Postnamn.** Namnet på posten som kontrolleras.
   - **Käll-IP-adress.** IP-adressen till den dator där konfigureringsändringen gjordes.

     OBS! Värdet visas endast när informationen finns tillgänglig.

   - **Sessionstyp.** Det här värdet anger om sessionen var interaktiv eller om den var en webbtjänstsession.
   - **Efternamn.** Användarens efternamn.
   - **Förnamn.** Användarens förnamn.
   - **Användares inloggnings-id.** Användarens inloggnings-id.
   - **Åtgärd.** Den typ av konfiguration som utförts, till exempel skapa, ta bort eller ändra.
   - **Ändrat fält.** Det ändrade fältet i objektet.
   - **Tidigare värde.** Fältets föregående värde.
   - **Nytt värde.** Fältets nya värde. Om du exempelvis ändrar värdet i prioritetsfältet för serviceärende från Låg till Hög ställs fältet Tidigare värde in på Låg och fältet Nytt värde ställs in på Hög. Om du tar bort en post blir fältet Tidigare värde tomt och fältet Nytt värde ändras till Borttagen post.
   - **Datum.** Datumet då objektet senast kontrollerades.

I följande procedur beskrivs hur du hanterar listorna över ändringarna av administrationskonfigurationen.

Så här hanterar du listorna över ändringarna av administrationskonfigurationen

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Kontroll av admin.konfiguration, och välj sedan alternativet för uppgiften som du vill utföra. På följande sätt:
  - **Exportera lista.** Information om hur du exporterar listan till en fil finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
  - **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i listan finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
  - **Begränsa lista.** Information om hur du begränsar listan finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Du kan t.ex. ändra listfiltret, välja vilka fält som ska visas eller ändra sorteringsordningen för listan.

- **Spara lista.** Spara listan. Om du väljer det här alternativet öppnas en sida där du kan välja olika alternativ för att spara listan.
- **Visa listfilter.** Visa filtret som för närvarande är definierat för listan.
- **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
- **Hantera listor.** Information om hur du visar detaljerna om listan eller ändrar ordningen som listan visas i, i urvalslistan över listor på listsidan, finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

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 (på sidan 1126).

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 (på sidan 763).

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:

- **Exportera lista.** Information om hur du exporterar listan till en fil finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
- **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i listan finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
- **Begränsa lista.** Information om hur du begränsar listan finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Du kan t.ex. ändra listfiltret, välja vilka fält som ska visas eller ändra sorteringsordningen för listan.
- **Spara lista.** Spara listan. Om du väljer det här alternativet öppnas en sida där du kan välja olika alternativ för att spara listan.
- **Visa listfilter.** Visa filtret som för närvarande är definierat för listan.
- **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
- **Hantera listor.** Information om hur du visar detaljerna om listan eller ändrar ordningen som listan visas i, i urvalslistan över listor på listsidan, finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

For more information about the audit trail, see Customizing the Audit Trail (på sidan 1310).

Granska alla exportbegäranden för företaget

På sidan Kö för huvudexportbegäran visas en lista över de avvaktande och slutförda exportbegärandena som för närvarande arkiveras för företaget. Du kan granska exportbegärandena som skickas från listsidorna, men också exportbegärandena som skickas via dataexportassistenten. Du kan dessutom hämta bilagorna som innehåller utdata från begärandena.

Om arkiveringsperioden för exportbegäranden och bilagor till exportbegäranden

I standardapplikationen arkiverar Oracle CRM On Demand detaljerna om exportbegärandena och deras utdata under en viss period, på följande sätt:

- Detaljerna om en exportbegäran arkiveras under 60 dagar och därefter rensas detaljerna bort.
- Utdata från en exportbegäran arkiveras under 168 timmar (dvs. sju dagar) och därefter rensas utdata bort.

Arkiveringsperioderna gäller för exportåtgärderna som skickas via listsidorna, men också för exportåtgärderna som skickas via dataexportassistenten.

Administratören kan ändra arkiveringsperioderna för exportbegärandena och deras bilagor genom att ändra värdena i följande fält i företagsprofilen:

- Utgångsdatum för exportbegäran (dagar)
- Utgångsdatum för bilaga för exportbegäran (dagar)

Information om hur du uppdaterar de här fälten finns i Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126).

I följande procedur beskrivs hur du granskar alla exportbegäranden för företaget.

Innan du börjar. Om du vill utföra följande procedur måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till huvudexportbegäranden.

Så här granskar du alla exportbegäranden för företaget

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Företagsadministration i sektionen Företagsadministration.
3. Klicka på Huvudexportbegäranden i sektionen Företagskontroll.

   När du först öppnar sidan Kö för huvudexportbegäran sorteras listan över begäranden per sändningsdatum. Begäran som skickades senast visas längst upp i listan. Du kan begränsa vilka begäranden som visas genom att välja en lista i listrutefältet Exportbegäranden. Du kan också använda snabbfilterfälten om du vill begränsa listorna ytterligare.

   I följande tabell beskrivs fälten på sidan Kö för huvudexportbegäran.

   Obs! För exportbegärandena som skickas via listsidorna visas inte namnen på de exporterade listorna på sidan Kö för huvudexportbegäran. Om du vill visa listnamnen kan du begränsa listan över begäranden och lägga till fältet Lista. Men om du lägger till fältet Lista på sidan kan prestandan för sidan Kö för huvudexportbegäran påverkas.

Information om exportposten	Beskrivning
Typ	Typen av begäran, antingen personlig begäran eller företagsbegäran.
Exporttyp	Exporttypen: - **Fullständig**. En fullständig export av företagets data.

Information om exportposten	Beskrivning
	■ **Partiell.** En partiell export av företagets data. ■ **Lista.** En exportbegäran gjord via en listsida.
Posttyp	Posttyperna. Vid partiella begäranden som omfattar underordnade poster anges de underordnade posterna i formatet *Överordnad*:*Underordnad*, till exempel Konto:Kontakt.
Status	Status, till exempel Pågår eller Slutförd.
Klientnamn	Namnet på klientapplikationen.
Begärd för	Den användare som begäran skickades för.
Begärd av	Den användare som skickade begäran. En administratör kan skapa en personlig extraheringsbegäran för en användare via webbtjänsterna.
Skickad	Tid och datum då exportbegäran skickades.
Slutförd	Tid och datum då exportbegäran slutfördes.
Antal exporterade	Antalet poster som exporterades.

I följande procedur beskrivs hur du granskar detaljerna om en exportbegäran.

Så här granskar du detaljerna om en exportbegäran

- Klicka på länken Exporttyp eller Posttyp, på raden för begäran, om du vill öppna sidan Listexportbegäran, detaljer eller sidan Exportbegäran, detaljer.

  På sidan visas exportegenskaperna, inklusive antalet poster som exporterats (antal exporterade). För exportbegärandena som har skickats via dataexportassistenten visar sidan dessutom antalet posttyper som exporterats utan några problem (antal slutförda objekt). I sektionen med posttyper för exporten på sidan ser du detaljerna om antalet poster som har exporterats för varje posttyp.

Information om hur du laddar ned och tar bort bilagorna till exportbegärandena, dvs. ZIP-filerna som innehåller utdata från exportbegärandena, finns i Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden (på sidan 762).

Obs! Om du vill ladda ned bilagorna till exportbegärandena för exportåtgärderna som utförs av alla användare måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till alla bilagor till exportbegäranden. Om din användarroll inte har den här behörigheten kan du ladda ned endast bilagorna för exportåtgärderna som har utförts av dig eller dina underordnade.

Hantera listor över exportbegäranden

Ett antal filtrerade listor är tillgängliga i listrutan med en urvalslista över listor på sidan Kö för huvudexportbegäran. Du kan begränsa de befintliga listorna. Du kan t.ex. lägga till och ta bort fält från en lista. Du kan även skapa nya listor. I följande procedur beskrivs hur du hanterar listorna över exportbegäranden.

Så här hanterar du listorna över exportbegäranden

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Kö för huvudexportbegäran, och välj sedan alternativet för uppgiften som du vill utföra. På följande sätt:
  - **Exportera lista.** Information om hur du exporterar listan till en fil finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
  - **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i listan finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143).
  - **Begränsa lista.** Information om hur du begränsar listan finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Du kan t.ex. ändra listfiltret, välja vilka fält som ska visas eller ändra sorteringsordningen för listan.
  - **Spara lista.** Spara listan. Om du väljer det här alternativet öppnas en sida där du kan välja olika alternativ för att spara listan.
  - **Visa listfilter.** Visa filtret som för närvarande är definierat för listan.
  - **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
  - **Hantera listor.** Information om hur du visar detaljerna om listan eller ändrar ordningen som listan visas i, i urvalslistan över listor på listsidan, finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

Aviseringshantering

Via aviseringsfunktionen i Oracle CRM On Demand kan du sända ut tidsbaserad, kritisk information till användarna på företaget. I följande avsnitt finns det information om aviseringar:

- Granska dina aviseringar (finns Reviewing Your Alerts på sidan 42)
- Publicera företagsomfattande aviseringar (på sidan 1187)
- Arbeta med listor (på sidan 124)
- Fält för aviseringar (på sidan 1189)

Publicera företagsomfattande aviseringar

Du kan använda aviseringar för att skicka information som omfattar hela företaget, till exempel meddelanden om möten och policyändringar, till alla användare. Du kan också konfigurera aviseringar så att de endast skickas till användare som har en viss roll. Aviseringarna visas på användarens Min hemsida.

Du kan också konfigurera en avisering så att informationen visas i ett separat popup-fönster som visas när en användare loggar in i Oracle CRM On Demand, eller i ett rullande textfält längst ned på varje sida i Oracle CRM On Demand, eller på båda dessa platser.

I ett aviseringsfönster visas aviseringens namn och beskrivning. I det rullande textfältet visas bara aviseringens namn, men användaren kan visa aviseringens beskrivning genom att hovra med pekaren över aviseringens namn. En användare kan avfärda en avisering så att den inte längre visas i ett aviseringsfönster eller i användarens rullande textfält, men aviseringen är fortfarande tillgänglig för användaren via Min hemsida.

Obs! Aviseringar om att en prognos har genererats stannar kvar på medarbetarens Min hemsida under två dagar. Den perioden kan förlängas om man ändrar sidan Avisering, redigera efter att aviseringen har visats för första gången. Instruktioner finns i procedurbeskrivningen i det här avsnittet.

Du kan länka filer eller webbadresser till aviseringar. Om du till exempel skapar en mötesavisering kan du lägga till en länk på en webbsida med adressen till mötesplatsen.

I allmänhet kan användare bara granska aviseringar som visas för alla användare och de aviseringar som är konfigurerade för att visas för deras egen roll. Om din roll inkluderar behörigheten Hantera företag så kan du granska alla aviseringar, inklusive de aviseringar som är begränsade till särskilda roller.

Innan du börjar. (Valfritt) Skapa eller leta reda på en webbsida eller fil som innehåller information som du vill dela. Se till att sökvägen till webbsidan eller filen är åtkomlig för dina användare. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera företag.

Så här skapar du eller uppdaterar företagsomfattande aviseringar

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsaviseringar i sektionen Aviseringshantering.

   Sidan Aviseringar visas, med en lista över företagsaviseringar.
4. Gör något av följande på sidan Aviseringar:
   - Klicka på knappen Ny.
   - Klicka på namnet på den avisering som du vill redigera och klicka därefter på knappen Redigera.
5. På sidan Ny avisering eller Avisering, redigera fyller du i nödvändig information.
6. (Valfritt) Om du vill att aviseringen ska visas i ett separat popup-fönster när den relevanta användaren loggar in, samt visas i sektionen Aviseringar i Min hemsida, markerar du kryssrutan Visa popup-fönster vid inloggning.
7. (Valfritt) Om du vill att aviseringen ska visas i ett rullande textfält längst ned på sidan för relevanta användare markerar du kryssrutan Fält för rullande text.

   Obs! Bakgrundsfärgen och textfärgen för det rullande textfältet kan konfigureras för varje tema. Information om hur du konfigurerar teman finns i Skapa nya teman (på sidan 1353).
8. Spara aviseringen.

Så här bifogar du en fil till en avisering

1. Öppna aviseringsinformationen genom att klicka på aviseringens namn på sidan Aviseringar, lista.
2. I sektionen med relaterad information för Bilagor på sidan Aviseringsinformation klickar du på knappen Lägg till bilaga och anger informationen.
3. Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

Så här bifogar du en webbadress till en avisering

1. Öppna aviseringsinformationen genom att klicka på aviseringens namn på sidan Aviseringar, lista.
2. I sektionen med relaterad information för Bilagor på sidan Aviseringsinformation klickar du på knappen Lägg till URL och anger informationen.
3. Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

Så här tilldelar du en avisering till specifika roller

1. Öppna aviseringsinformationen genom att klicka på aviseringens namn på sidan Aviseringar, lista.

   Obs! Om ingen roll har valts så visas aviseringen för alla användare och roller i företaget.
2. Klicka på knappen Lägg till i sektionen med relaterad information för Associerade roller på sidan Aviseringsinformation.
3. Sök efter den lämpliga rollen i dialogrutan Sök efter en roll och klicka på Välj.
4. Klicka på Spara när du har lagt till rollerna.

   Dialogrutan Sök efter en roll stängs och de valda rollerna för aviseringen visas på sidan Aviseringsinformation.

Se även

- Visa aviseringsbekräftelser (på sidan 1189)

Visa aviseringsbekräftelser

Om kryssrutan Visa popup-fönster vid inloggning är markerad för en aviseringspost visas aviseringen i ett popup-fönster när relevanta användare loggar in. Om kryssrutan Fält för rullande text är markerad för en aviseringspost visas aviseringen i ett rullande textfält längst ned på sidan i Oracle CRM On Demand för relevanta användare.

En användare kan avfärda en avisering och bekräfta att han eller hon har läst aviseringen genom att markera kryssrutan ”Jag har läst det här, visa inte igen” och klicka på OK. Aviseringen visas inte igen i ett popup-fönster eller i det rullande textfältet för användaren, men den är fortfarande tillgänglig via sektionen Aviseringar på Min hemsida tills den upphör att gälla.

Om en avisering har konfigurerats att visas i ett popup-fönster eller i det rullande textfältet, eller på båda dessa platser, kan du visa en lista med de användare som har bekräftat att de har läst aviseringen.

Så här visar du bekräftelser för en avisering

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsaviseringar i sektionen Aviseringshantering.
4. Klicka på namnet på aviseringen.
5. Klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen med relaterad information för Bekräftad av användare på sidan Aviseringar.

Fält för aviseringar

Följande tabell innehåller information om fält som kan visas i en aviseringspost. Om du är administratör kan du visa och uppdatera alla aviseringsfält. Om du inte är det kan du endast visa ett begränsat antal aviseringsfält.

Fält	Beskrivning
Titel	Aviseringens rubrik är det som visas på Min hemsida.
Prioritet	Prioriteten för aviseringen anges av ikonen bredvid aviseringen på min Hemsida.
Visa popup-fönster vid inloggning	Om den här kryssrutan är markerad visas aviseringstexten i ett separat popup-fönster när användaren loggar in.
URL för mer information	URL eller filnamn och katalogsökväg som associerats med aviseringen. **Obs!** Du kan inte redigera det här fältet direkt i aviseringsinformationen. Om du vill redigera det här fältet måste du öppna sidan Redigera avisering.
Aviseringsbeskrivning	Texten så som den visas i aviseringen.
Publiceringsdatum	Datumet då du vill att aviseringen ska börja skickas över Min hemsida.
Sista giltighetsdatum	Datumet då du vill att aviseringen ska sluta skickas över Min hemsida.

Fält	Beskrivning
Visad hyperlänk	Hyperlänkstexten för den webbadress eller filsökväg som du angav i fältet URL för mer information i aviseringen. Om du exempelvis angav en webbadress för en webbsida som innehåller mötesinformation i fältet URL för mer information, t.ex. ”http://company.site/doc_2389.html”, kan du till exempel skriva ”Mötesinformation” som länktext.
Rullande textfält	Om den här kryssrutan markeras visas aviseringstexten i ett rullande textfält längst ned på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Tips! Du kan skapa filtrerade listor för att begränsa vilken typ av aviseringsposter som ska visas samtidigt. Anvisningar finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om aviseringar för hela företaget:

- Publicera företagsomfattande aviseringar (på sidan 1187)

Administration av tjänstetilldelningar

Följande ingår i att administrera tjänstetilldelningar:

- Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget (på sidan 1192)
- Visa historik över användning av tjänstetilldelningar (på sidan 1193)
- Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar (på sidan 1193)
- Visa information om fil- och postutnyttjande (på sidan 1194)

Om tjänstetilldelningar

Du kan visa alla tjänstetilldelningar för företaget om du vill se den aktuella och den historiska användningen och om du vill aktivera aviseringar när tilldelningarna uppnår de definierade tröskelvärdena. Kundtjänsten ställer in värdena för tjänstetilldelningarna för företaget.

På sidan Lista över tjänstetilldelningar kan du se det angivna tilldelningsvärdet, det aktuella användningsvärdet samt de återstående användningsvärdena. Om du vill ställa in en avisering för en tjänstetilldelning ökar du detaljnivån för tilldelningen. När du aktiverar en avisering definierar du ett tröskelvärde för en tjänstetilldelning, vilket leder till att en varning skickas till de angivna mottagarna via e-post när tröskelvärdet uppnås.

På sidan Lista över tilldelningsanvändningar kan du bevaka företagets användning mot tjänstetilldelningarna över tid. Du kan visa användning per dag, vecka eller månad, men vyn kan variera beroende på vilken tilldelningstyp det är. Du kan exportera tilldelningsdata och tilldelningsanvändningsdata för ett företag med hjälp av exportassistenten. Mer information om hur du använder exportassistenten finns i Exportera data (på sidan 1838).

Tilldelningar som uppdateras fortlöpande under en 24-timmarsperiod

Följande tilldelningar mäts och uppdateras fortlöpande under en 24-timmarsperiod:

- **Bandbreddstilldelning för rapporttjänster.** Omfattar den mängd data som ett företag kan bearbeta varje dag med hjälp av rapporttjänsterna.
- **Samtidig tilldelning för rapporttjänster.** Anger det högsta antalet ärenden som ett företag kan skicka via rapporttjänster vid ett och samma tillfälle.
- **Åtgärdstilldelning för rapporttjänster.** Anger antalet dagliga operationer som tillåts för ett företag som använder rapporttjänster. När ett anrop görs för att skicka en rapporttjänst, anses det vara en operation.

- **Åtgärdstilldelning för webbtjänster.** Fastställer antalet webbtjänståtgärder som ett företag får utföra inom en 24-timmarsperiod.
- **Tilldelning av samtidigt webbtjänstärende.** Fastställer det högsta antalet samtidiga webbtjänstärenden som ett företag kan bearbeta.

Obs! Begäranden från Oracle CRM On Demand Desktop räknas inte mot tilldelningen av webbtjänståtgärder eller tilldelningen av webbtjänstbegäranden.

Tjänstetilldelningarnas namn och beskrivningar visas på det aktiva språket.

Mer information om tilldelningarna för rapporttjänster finns i Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide och mer information om tilldelningarna för webbtjänster finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

Tilldelningar som uppdateras en gång under en 24-timmarsperiod

Oracle CRM On Demand uppdaterar följande tilldelningar en gång under en 24-timmarsperiod:

- **Filtilldelning.** Fastställer filtilldelningen för företaget, vilken motsvaras av det tillgängliga lagringsutrymmet för filer som har bifogats till poster.

  Obs! Bilagorna till signaturposterna och bilderna som läggs till på postdetaljsidorna ingår inte i beräkningen av lagringsmängden som företaget använder.

- **Posttilldelning.** Fastställer posttilldelningen för företaget, vilken motsvaras av antalet poster av valfri typ.

  Mer information om vilka poster som räknas i beräkningen av antalet poster som lagras för företaget finns i 2266885.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

  Obs! Signaturposterna och posterna för exportbegäran räknas inte i beräkningen av antalet poster som lagras för företaget.

Oracle CRM On Demand uppdaterar den aktuella användningen för post- och filtilldelningar en gång under varje 24-timmarsperiod. När en massborttagning eller -återställning av en post utförs eller när en ny post skapas via en importåtgärd uppdaterar Oracle CRM On Demand dessutom den aktuella användningen för de överordnade posttyperna när åtgärden slutförs. Den aktuella användningen visas i fältet Aktuell användning på sidan Tjänstetilldelningsdetalj.

Realtidsuppdaterade tilldelningar

Oracle CRM On Demand uppdaterar följande tilldelning i realtid:

- **CRM Desktop-licenser.** Anger antalet CRM Desktop-användare som har licensierats av ditt företag.

Vad händer när tilldelningarna har använts helt?

När användningen uppnår företagets totala gräns för webbtjänsttilldelningar bearbetas inga ytterligare ärenden till webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand. Tilldelningskapaciteten frisläpps varje timme och hur stor kapacitet som frisläpps varierar beroende på tidigare användning. Nya ärenden bearbetas när den aktuella användningen för den föregående 24-timmarsperioden har sjunkit under tilldelningsvärdet för företaget.

Om du vill undvika att företagets totala tilldelning uppnås kan du optimera webbtjänstklienterna så att inga ärenden skapas i onödan. Mer information finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

När användningen uppnår företagets totala gräns för posttilldelningen kan följande inte längre interagera med applikationen Oracle CRM On Demand:

- Webbtjänster som försöker utföra åtgärderna Insert, Update eller InsertOrUpdate i poster
- Importer som använder importassistenten eller Oracle Data Loader On Demand
- Klientdatorer, till exempel Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand

Om användarna vill undvika att företagets totala tilldelning uppnås kan de ta bort poster från applikationen som inte längre är nödvändiga. När användningen uppnår företagets totala gräns för filtilldelningen kan användarna inte längre ladda upp bilagor med hjälp av följande:

- Applikationen Oracle CRM On Demand
- Webbtjänster
- Valfria klientdatorer

Om fältet Exportbegäran, antal dagar till utgångsdatum för bilaga i företagsprofilen har ställts in på ett värde som är mindre än eller lika med 7, inkluderas inte bilagorna till exportbegärandena i beräkningen av mängden lagringsutrymme som används av företaget. Men om det fältet har ställts in på ett värde som är större än 7 inkluderas bilagorna till exportbegärandena i beräkningen av mängden lagringsutrymme som används av företaget, och när filtilldelningsgränsen har nåtts kan inte exportbegärandena längre utföras.

Om användarna vill undvika att företagets totala tilldelning uppnås kan de ta bort bilagor som inte längre är nödvändiga.

OBS! För alla tjänstetilldelningar gäller att användarna kan kontakta sina respektive säljare och köpa till ytterligare kapacitet, fler licenser eller både och. Kontakta kundtjänst om du behöver mer hjälp.

Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget

Du kan visa följande data för varje tjänstetilldelning för företaget:

- Tilldelningsnamnet
- Tilldelningstypen
- Tilldelningsenheterna
- Värdet som har ställts in för tilldelningen av kundtjänst
- Mängden tilldelning som för närvarande används
- Mängden tilldelning som återstår
- Om en avisering har aktiverats för tilldelningen. Om den aktuella användningen överskrider tröskelvärdet skickas en avisering med e-post till de definierade mottagarna.

  Obs! Oracle CRM On Demand skickar endast en e-postavisering om triggern kommer från en massuppladdning, en webbtjänstbegäran eller Oracle Data Loader On Demand. E-postaviseringarna utlöses inte om du anger posterna manuellt i Oracle CRM On Demand.

- Användaren som senast ändrade tilldelningsdata

Från sidan Lista över tjänstetilldelningar kan du borra ned i en tjänstetilldelning om du vill se mer information om tilldelningen, till exempel en beskrivning av tilldelningen samt data om aktuell användning i appleten Tilldelningsanvändning.

På sidan Lista över tilldelningsanvändningar kan du se en historik över användningsdata för en tilldelning. Mer information finns i Visa historik över användning av tjänstetilldelningar (på sidan 1193).

Du kan klicka på Redigera på sidan Lista över tjänstetilldelningar och sedan ställa in en avisering för en tilldelning. Mer information finns i Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar (på sidan 1193).

Så här visar du företagets användning av tjänstetilldelningar

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Administration av tjänstetilldelningar i sektionen Administration av tjänstetilldelningar.
4. Visa data om tjänstetilldelningar för företaget på sidan Lista över tjänstetilldelningar.

Visa historik över användning av tjänstetilldelningar

På sidan Lista över tilldelningsanvändningar kan du granska en historik över användningsdata för företagets tilldelningar. Som standard listas tilldelningsanvändningarna per periodens startdatum och perioden, tilldelningstypen, tilldelningsnamnet, tilldelningsenheterna, den utnyttjade tilldelningen samt skapandedatumet visas. Du kan visa tilldelningsanvändningar per dag, vecka eller månad, men vyn kan variera beroende på vilken tilldelningstyp det är.

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Lista över tilldelningsanvändningar.

Om du vill	Följer du dessa steg
Skapa en ny lista över tilldelningsanvändningar	Klicka på Meny i namnlisten och välj Skapa ny lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlisten och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 143).
Hantera listor över tilldelningsanvändningar	Klicka på Meny i namnlisten och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 139).
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlisten och välj Begränsa lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Visa nyckel- och filterinformationen för listan	Klicka på Meny i namnlisten och välj Visa listfilter. Utför stegen som beskrivs i Sidan Visa lista (på sidan 141).
Sortera tilldelningsanvändningarna i listan	Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan efter den kolumnen. Om du till exempel vill sortera listan efter starttiden klickar du på Starttid.
Visa fler/färre poster	I listrutan Antal visade poster på sidans nederkant väljer du antalet poster som du vill se samtidigt.

Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar

Du kan ställa in en avisering för en tjänstetilldelning så att ett e-postmeddelande skickas ut till särskilda angivna användare när användningen av tilldelningen uppnår ett visst tröskelvärde. Om aviseringar är aktiverade för en tjänstetilldelning tillämpas följande standardvärden:

- **Aviseringsmottagare.** E-postadressen för företagets primära kontakt
- **Aviseringströskel.** Sjuttio procent av tilldelningsvärdet

För befintliga kunder inaktiveras aviseringarna som standard. För nya kunder aktiveras aviseringarna som standard.

OBS! Du kan inte ställa in en avisering för tilldelningen Samtidiga begäranden i webbtjänsten.

Utöver aviseringen om tröskelvärdet skickas även en automatisk avisering med e-post till antingen den primära kontakten eller de angivna e-postmottagarna när den aktuella användningen uppnår ett företags tilldelningsvärde. Om aviseringar har aktiverats skickas e-postmeddelandet med information om att tilldelningen har uppnåtts till de angivna mottagarna.

Så här ställer du in en avisering för en tjänstetilldelning

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Administration av tjänstetilldelningar i sektionen Administration av tjänstetilldelningar.
4. Klicka på Redigera på sidan Lista över tjänstetilldelningar.
5. Fyll i följande fält på sidan Redigera tjänstetilldelning:
   - **Aviseringsmottagare**. Ange e-postadresserna för användarna som får ett varningsmeddelande med e-post.
   - **Aviseringströskel**. Ange procentsatsen för det tilldelningsvärde som anger när e-postaviseringen ska skickas ut.
   - **Avisering aktiverad**. Markera den här kryssrutan om du vill aktivera att aviseringar skickas med e-post.

Visa information om fil- och postutnyttjande

I intervaller tar Oracle CRM On Demand ögonblicksbilder av mängden lagringsutrymme för filer och poster som företaget använder. Informationen sparas i 90 dagar och därefter rensas den bort i databasen. Om du behöver hjälp med att hålla ordning på mängden lagringsutrymme för filer och poster som företaget använder kan du visa detaljer om följande:

- Antalet bifogade filer som lagrades när ögonblicksbilden togs
- Mängden lagringsutrymme för filer som användes av företaget när ögonblicksbilden togs
- Antalet poster som fanns för företaget när ögonblicksbilden togs

Obs! Filerna och posterna som har tagits bort men inte rensats bort i Oracle CRM On Demand ingår inte i beräkningen av fil- och postutnyttjandet.

I följande procedur beskrivs hur du visar information om filutnyttjande.

Så här visar du information om filutnyttjande

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Filutnyttjande i sektionen Administration av tjänstetilldelningar för att öppna sidan Lista över filutnyttjande.

   Som standard visas listan över aktuell filanvändning på sidan Lista över filutnyttjande. I listan över aktuell filanvändning visas informationen från den allra senaste ögonblicksbilden. Om du vill visa informationen från alla ögonblicksbilder som har tagits under de senaste 90 dagarna markerar du listan över all filanvändning i namnlisten på listsidan.

   I följande tabell beskrivs informationen som visas på sidan Lista över filutnyttjande.

Kolumnnamn	Beskrivning
Postnamn	Namnet på posttypen som det visas i användargränssnittet. Om företaget har anpassat namnet på posttypen visas det anpassade namnet på posttypen i den här kolumnen.

Kolumnnamn	Beskrivning
	Obs! Om inga filer var bifogade till posterna för en angiven posttyp i företaget när ögonblicksbilden togs listas inte posttypen.
Antal filer	Antalet filer som har bifogats till posterna för den listade posttypen i företaget i Oracle CRM On Demand när ögonblicksbilden togs.
Utnyttjad filtilldelning (Mbyte)	Mängden lagringsutrymme för filer, i megabyte, som används av företaget i Oracle CRM On Demand för att lagra bifogade filer för poster av den listade posttypen när ögonblicksbilden togs.
Datum	Datumet och tiden för ögonblicksbilden.

I följande procedur beskrivs hur du visar information om postutnyttjande.

Så här visar du information om postutnyttjande

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på Postutnyttjande i sektionen Administration av tjänstetilldelningar för att öppna sidan Lista över postutnyttjande.

   Som standard visas listan över aktuell postanvändning på sidan Lista över postutnyttjande. I listan över aktuell postanvändning visas informationen från den allra senaste ögonblicksbilden. Om du vill visa informationen från alla ögonblicksbilder som har tagits under de senaste 90 dagarna markerar du listan över all postanvändning i namnlisten på listsidan.

   I följande tabell beskrivs informationen som visas på sidan Lista över postutnyttjande.

Kolumnnamn	Beskrivning
Postnamn	Namnet på posttypen som det visas i användargränssnittet. Om företaget har anpassat namnet på posttypen visas det anpassade namnet på posttypen i den här kolumnen. **Obs!** Om det inte fanns några poster för en angiven posttyp i företaget när ögonblicksbilden togs listas inte posttypen.
Utnyttjad posttilldelning	Antalet poster av den listade posttypen som fanns i företaget i Oracle CRM On Demand när ögonblicksbilden togs.
Datum	Datumet och tiden för ögonblicksbilden.

Tips! Information om hur du använder menyalternativen på sidorna Lista över filutnyttjande och Lista över postutnyttjande finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Adressadministration

I administrationen av adresserna ingår det att aktivera eller inaktivera adressdelningsfunktionen (med hjälp av inställningen Aktivera delade adresser i företagsprofilen), att aktivera adressverifiering (med hjälp av inställningen Verifiera delade adresser i företagsprofilen), att konvertera odelade adresser till delade adresser samt en mängd andra uppgifter. Mer information om hur du administrerar adresser finns i följande avsnitt:

- Konvertera odelade adresser till delade adresser (på sidan 1196)

- Att tänka på när du stänger av Delade adresser (på sidan 1198)
- Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser (finns Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser på sidan 1199)
- Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel (på sidan 1200)
- Inställningar för åtkomstprofiler och roller för adresser (på sidan 1200)

Se även

- Adresser
- Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125)

Konvertera odelade adresser till delade adresser

I version 19 och tidigare versioner av Oracle CRM On Demand användes odelade adresser. Du kan fortsätta att använda odelade adresser i den här versionen. Om du däremot vill konvertera odelade adresser från tidigare versioner till delade adresser som stöds i den här versionen måste du genomföra proceduren nedan.

Obs! Om datafilerna är stora och importåtgärderna tar längre tid än väntat kan du använda Oracle Data Loader On Demand med samma indatafiler och mappningsfiler som anges för den här proceduren.

Innan du börjar: Det förutsätts att Oracle CRM On Demand Customer Care har uppgraderat ditt företag till den aktuella versionen. För att kunna slutföra proceduren måste du ha rollen som företagsadministratör med behörighet att utföra import- och exportåtgärder samt anpassa Oracle CRM On Demand. För att du ska kunna aktivera funktionen med delade adresser måste du ha behörigheten Hantera adresser.

Obs! När du går från odelade adresser till delade adresser måste du använda Web Services v2.0 API för alla webbtjänstärenden, eftersom Web Services v1.0 API inte stöder åtkomst till delade adresser.

Så här konverterar du odelade adresser till delade adresser

1. Avmarkera vid behov inställningen Aktivera delade adresser i företagsprofilen.
2. Exportera data från de adressrelaterade objekt som du vill konvertera till delade adresser.

   Listan omfattar följande objekt:
   - Alla sektioner med kontodata, inklusive:
     - Konton
     - Kontoadresser
     - Kontakter
     - Kontopartner
     - Adresser
   - Alla sektioner med kontaktdata, inklusive:
     - Kontakter
     - Kontaktadresser
     - Konton
     - Adresser
   - Alla sektioner med återförsäljardata, inklusive:
     - Återförsäljare
     - Återförsäljaradresser

- Alla sektioner med partnerdata, inklusive:
  - Partner
  - Partneradresser
- Samtliga adressdata

Genom den här exportåtgärden måste alla relevanta konto-, kontakt-, partner-, återförsäljar- och adressuppgifter exporteras från Oracle CRM On Demand till en extern fil. Du måste kunna använda den externa filen med den datakorrigerings- och standardiseringsmetod som du väljer.

3 Korrigera och formatera om samtliga data så att adresserna som du importerar till Oracle CRM On Demand inte innehåller några dubblettvärden, och så att konto-, kontakt-, återförsäljar- och partneruppgifterna konfigureras med de associerade adresserna.

Efter exportåtgärden kommer det antagligen att finnas många dubbletter och ogiltiga adresser. Till exempel kan flera kontakter på samma plats ha identiska eller liknande adresser, eftersom det inte gick att dela adresser i tidigare versioner. Mindre skillnader kan också förekomma på grund av skrivfel och andra fel. Om du vill åtgärda de dubblettadresser som troligtvis förekommer räcker det inte med att du importerar posterna igen (exempelvis kontona) och kopplar dem till nyskapade, delade adressposter. De redan befintliga adresskopplingarna från den tidigare versionen försvinner nämligen inte genom sådana åtgärder. I stället måste du göra följande:

- Verifiera dina data och ta bort alla dubblettposter när du förbereder adressuppgifterna som du vill importera.
- Ange dig själv som ägare för de befintliga odelade adressuppgifter som är kopplade till dina konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter om du vill koppla dessa poster till den delade adressversionen av adressuppgifterna. Det betyder att du måste redovisa, ta bort, separera samt välja om du vill behålla de befintliga odelade adressuppgifterna.

I följande avsnitt finns det information om hur du förbereder data för import:

- Adressfält: Förbereda import (på sidan 1679)
- Kontofält: Förbereda import (på sidan 1668)
- Kontaktfält: Förbereda import (finns Contact Fields: Import Preparation på sidan 1705)
- Fält för återförsäljare: Förbereda import
- Partnerfält: Förbereda import (på sidan 1786)

4 Importera adresspostuppgifterna:

a Välj den importfil som innehåller adressuppgifterna och den lämpliga mappningsfilen.

b Tillåt att importen slutförs.

Att du importerar de delade adresspostuppgifterna på den översta nivån är en förutsättning för att du ska kunna importera konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerpostdata. Information om hur du importerar data finns i Importera data (på sidan 1832).

5 Importera kundpostuppgifterna:

a Välj alternativet att skapa associerade poster.

b Tillåt att importen slutförs.

Genom den här importen skapas kontona, och de delade adresserna kopplas till kontona. Information om hur du importerar data finns i Importera data (på sidan 1832).

6 Importera kontaktpostuppgifterna:

a Välj alternativet att skapa de associerade posterna.

b Tillåt att importen slutförs.

Genom den här importen skapas kontakterna, och de delade adresserna kopplas till kontakterna. Information om hur du importerar data finns i Importera data (på sidan 1832).

7 Importera återförsäljarpostuppgifterna:

a Välj alternativet att skapa de associerade posterna.

b Tillåt att importen slutförs.

Genom den här importen skapas återförsäljarna, och de delade adresserna kopplas till återförsäljarna. Information om hur du importerar data finns i Importera data (på sidan 1832).

8 Importera partnerpostuppgifterna:

a Välj alternativet att skapa de associerade posterna.

b Tillåt att importen slutförs.

Genom den här importen skapas partnerna, och de delade adresserna kopplas till partnerna. Information om hur du importerar data finns i Importera data (på sidan 1832).

9 Bekräfta att alla data har blivit korrekt importerade.

10 Ställ in sidlayouterna för de lämpliga rollerna på företaget och tilldela användarna lämplig åtkomst till sidlayouterna.

11 Uppdatera användarnas roller så att de omfattar rollen Posttypsåtkomst i steg 2 i rollhanteringsguiden.

Om du inte slutför det här steget kan användarna inte visa adressposterna. Om de exempelvis skulle försöka att koppla en adresspost till ett konto skulle ett felmeddelande visas.

12 Markera inställningen Aktivera delade adresser i företagsprofilen för att aktivera delade adresser.

13 Välj inställningen Verifiera delade adresser i företagsprofilen om företaget använder sig av applikationer utanför Oracle CRM On Demand för att markera att adresser är giltiga, och om du endast vill använda sådana verifierade adresser i adressurvalslistor, vid adressökningar och i adresskopplingar.

Obs! Du måste ange ett verifieringsdatum i adressposten för att markera adressen som verifierad. Mer information finns i Markera delade adresser som verifierade (på sidan 347).

14 (Valfritt) När du har verifierat att de importerade uppgifterna är korrekta kan du ta bort de befintliga odelade adressuppgifterna med hjälp av webbtjänster.

Mer information om webbtjänsterna finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

Att tänka på när du stänger av delade adresser

Om du stänger av den delade adressfunktionen efter att ha slagit på den kommer alla adresser som skapas efter det att vara odelade. Det betyder att alla nya adresser som skapas för ett konto, en kontakt, en återförsäljare eller en partner skapas exklusivt för den posten och att de inte kan delas med andra poster. Adressposter som tidigare delats av konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter fortsätter att vara delade tills de redigeras. Om du till exempel har tre konton (A, B och C) som delar en adress fortsätter adressen att vara delad för de tre kontona även efter att du stängt av den delade adressfunktionen. Om en användare redigerar en adress, till exempel för Konto A, skapar Oracle CRM On Demand en ny, odelad adresspost för Konto A, men Konto B och Konto C fortsätter att använda den delade adressen tills även deras adresser redigeras.

Obs! Innan du stänger av delade adresser måste du ta bort åtkomsten till adressposterna för slutanvändarna på företaget, ta bort behörigheten Hantera adresser från deras användarroller och återställa sidlayouterna så som behövs. Information om hur du gör för att ta bort åtkomsten och behörigheten finns i Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser (på sidan 1199).

Tänk på följande när du stänger av den delade adressfunktionen efter att ha slagit på den:

- **Företagsadministratören har åtkomst till anpassningssidorna.** Den företagsadministratör som har behörigheten Hantera adresser har fortsatt åtkomst till anpassningssidorna i Oracle CRM On Demand och kan fortsätta att arbeta med adresslayouterna, fälthanteringen och så vidare.
- **Användarna kan skapa nya odelade fakturerings- och leveransadresser.** En användare som skapar en ny konto-, återförsäljar- eller partnerpost kan skapa en ny odelad fakturerings- eller leveransadress, eller både och. En användare som skapar en ny kontaktpost kan skapa en ny odelad primär kontaktadress. Den nya adressen är endast kopplad till den nyskapade posten, och den finns inte tillgänglig i adressfliken på den översta nivån.

- **Användarna kan bara redigera adressen**. En användare som redigerar ett konto, en kontakt, en återförsäljare eller en partner kan bara redigera adressen för den aktuella konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposten eftersom den delade adressfunktionen är avstängd. Om den adresspost som håller på att redigeras var en delad adress tidigare skapar Oracle CRM On Demand en ny adress som endast är kopplad till den redigerade adressen, och adressen finns inte tillgänglig i adressfliken på den översta nivån. Om den adresspost som håller på att redigeras inte var en delad adress tidigare redigeras adressen, men Oracle CRM On Demand skapar inte någon ny adress.
- **Fristående, borttagna adresser kan skapas.** Om du tar bort en fakturerings- eller leveransadress från ett konto, en återförsäljare eller en partner skapas en fristående, borttagen adress för kontot, återförsäljaren eller partnern. På samma sätt gäller det att om du tar bort en primär adress från en kontakt skapas en fristående, borttagen adress för kontakten.

Mer information om hur du stänger av delade adresser finns i informationen om inställningen Aktivera delade adresser i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).

Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser

Innan du stänger av delade adresser måste företagsadministratörerna göra följande:

- Ändra användarnas åtkomst till adressposterna så att de bara har läsbehörighet.
- Ta bort behörigheten Hantera adresser från användarrollerna

Innan du börjar. Du måste vara företagsadministratör och ha behörighet att använda åtkomstprofilsguiden och rollhanteringsguiden.

Så här uppdaterar du användaråtkomstprofilerna innan du stänger av delade adresser

1. Ange åtkomstnivån för adressposttypen på följande sätt:
   a. Klicka på Administratör, användarhantering och åtkomst, och sedan på Åtkomstprofil.
   b. Klicka på menyalternativet Redigera för åtkomstprofilen för användarna.
   c. I steg 2 i åtkomstprofilsguiden ställer du in åtkomstnivån för adressposttypen på Läsa och klickar sedan på Slutför.
2. Stäng av behörigheten Hantera adresser på följande sätt:
   a. Klicka på Administratör, användarhantering och åtkomst, och sedan på Rollhantering.
   b. Klicka på menyalternativet Redigera för rollnamnet för användarna.
   c. Avmarkera behörigheten Hantera adresser i steg 4 i rollhanteringsguiden.
3. Logga ut från Oracle CRM On Demand och logga sedan in i Oracle CRM On Demand för att ändringarna ska börja gälla.
4. Stäng av inställningen Aktivera delade adresser i företagsprofilen på följande sätt:
   a. Klicka på Administratör, företagsadministration, och sedan på Företagsprofil.
   b. Avmarkera inställningen Aktivera delade adresser.
   c. Logga ut från Oracle CRM On Demand och logga sedan in i Oracle CRM On Demand för att ändringen ska börja gälla.

Mer information om hur du anger åtkomstnivåtyper med hjälp av åtkomstprofilsguiden finns i Ange åtkomstnivåer för primära posttyper (på sidan 1422). Mer information om hur du anger behörigheter för användarroller med hjälp av rollhanteringsguiden finns i Rollhantering (på sidan 1394).

Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel

Du kan ställa in adresstypen för en odelad adress med hjälp av menyalternativet Redigera rel (Redigera relation) i menyn på postnivå för en odelad adress. Med hjälp av funktionen Redigera relation kan en företagsadministratör anpassa olika delar av adressposterna (till exempel fält- och sidlayouterna) utan att den delade adressfunktionen är aktiverad för användarna.

Här följer några av egenskaperna för menyalternativet Redigera rel:

- På standardredigeringssidan är alla fält skrivskyddade utom fältet Adresstyp. Andra anpassade fält som inte är skrivskyddade kan finnas tillgängliga på redigeringssidan om den har anpassats.
- Om inställningen Aktivera delade adresser är vald är menyalternativet Redigera rel otillgängligt i menyn på postnivå för sektionen Adresser. I sådana fall kan en användare använda sig av redigeringssidan för att redigera inställningarna Fakturering, Leverans och Primär, och användaren kan också välja en annan adress.
- Om inställningen Aktivera delade adresser är avmarkerad, och användaren har behörigheten Hantera adresser samt behörigheten Har åtkomst till adressposten på den översta nivån, kommer användaren att hamna i vyn Ny adress eller Redigera adress på den översta nivån om han eller hon klickar på Ny eller Redigera i menyn på postnivå i sektionen Adresser.

Innan du börjar. Inställningen Aktivera delade adresser är avmarkerad och behörigheten Hantera adresser är markerad.

Så här ställer du in adresstypen för odelade adresser med hjälp av menyalternativet Redigera rel

1. Gå till detaljsidan för en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost och navigera till den relaterade informationssektionen Adresser.
2. Välj Redigera rel i menyn på postnivå.
3. Välj en adresstyp i urvalslistan för typen.

   Som standard är följande adresstyper tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.

Inställningar för åtkomstprofiler och roller för adresser

Du måste ha rätt inställningar i din åtkomstprofil och användarroll om du vill ha åtkomst till adressregister på högsta nivån och till delade adresser i konton, kontakter, återförsäljare och partners. Som företagsadministratör kan du tilldela åtkomst till specifika roller för respektive poster i en användares åtkomstprofil.

Du kan tilldela följande åtkomstnivåer för många-till-många-relationen för delade adresser:

- För adressposter på högsta nivån:
  - Skrivskyddad
  - Läs/redigera
  - Läs/redigera/ta bort
- För adressposter i det adressrelaterade informationsavsnittet i konton, kontakter, återförsäljare och partners:
  - Ingen åtkomst
  - Skrivskyddad
  - Läs/skapa
  - Läs/skapa/redigera
  - Läs/redigera
  - Läs/redigera/ta bort
  - Fullständig

Behörigheter och inställningar som kontrollerar åtkomsten till delade adressfunktioner

Dessa behörigheter och inställningar kontrollerar åtkomsten till följande delade adressfunktioner:

- **Behörigheten Hantera adresser.** Kontrollerar en användares åtkomst till adressfältets inställningssidor och till adressposten i adressprofilen och rollhanteringsguiderna.
- **Behörigheten Validera delade adresser.** Kontrollerar om en användare kan validera en adress genom att ställa in valideringsdatumet.
- **Inställningen Aktivera delade adresser.** Kontrollerar om adressposterna på den högsta nivån kan delas och om adresserna i konto-, kontakt-, återförsäljare- och partnerposter använder funktionen Delad eller Odelad.

  Om alternativet Aktivera delade adresser inte är markerat och alternativet Behörigheten Hantera adresser är markerat är endast odelade adresser tillgängliga i konto-, kontakt-, återförsäljare- och partnerposterna. Användare som har behörigheten Hantera företag har åtkomst till det här alternativet i företagsprofilen.
- **Inställningen Validera delade adresser.** Kontrollerar om Oracle CRM On Demand validerar de delade adresserna i företaget. Om det här alternativet är markerat kan användare validera deras delade adresser så att de läggs till i konto-, kontakt-, återförsäljare- eller partnerpost. Adresser som inte är validerade filtreras från konton, kontakter, återförsäljare eller partners. Knappen Ny adress är inaktiverad i dessa poster. Användare som har behörigheten Hantera företag har åtkomst till den här inställningen i företagsprofilen.

  Om inställningen Validera delade adresser inte är markerad blir alla adresser tillgängliga i konton, kontakter, återförsäljare och partners. Det innebär att ingen filtrering görs och knappen Ny adress aktiveras i dessa poster för användare som har de nödvändiga behörigheterna.

Följande tabell summerar vilka olika inställningar och behörigheter som krävs för att utföra åtgärder med delade adresser och deras relation till de funktionerna för delade adresser.

Uppgift	Inställningen Aktivera delade adresser	Behörigheten Hantera adresser	Obligatoriska rättigheter för delade adresser	Behörigheten Validera delade adresser
Anpassar adressidor och fält för delade adresser	Nej	Ja	Ingen	Nej
Ändra adressformatet i konton eller kontakter från *ej delat* till*delat*	Ja	Nej	Ingen	Nej
Validerar delade adresser	Nej	Nej	Läs/redigera	Ja
Uppdaterar åtkomstprofilen för delade adresser	Nej	Ja	Ingen	Nej
Delar en adress mellan konton, kontakter, återförsäljare eller partners	Ja	Nej	Läs	Nej
Aktiverar adressposter i Rollhanteringsguiden	Nej	Ja	Ingen	Nej
Få åtkomst till adressfliken	Nej	Nej	Läs	Nej
Få åtkomst till adresstartsidan, uppgifter- och redigeringssidor	Nej	Nej	Läs Redigera åtkomst är obligatoriskt för redigeringssidor.	Nej

Uppgift	Inställningen Aktivera delade adresser	Behörigheten Hantera adresser	Obligatoriska rättigheter för delade adresser	Behörigheten Validera delade adresser
Uppdaterar avsnitt för kontoadresser, kontaktadresser, återförsäljaradresser eller partneradresser i motsvarande poster.	Ja	Nej	Läs	Nej

Applikationsanpassning

Ditt företag har antagligen speciella riktlinjer för hur data ska samlas in och registreras, vilken terminologi som ska användas och hur information ska presenteras för att användare ska kunna vara produktiva. Med hjälp av applikationsanpassning kan du anpassa Oracle CRM On Demand för att uppfylla företagets krav, inklusive sidlayout, fälthantering och krav på liståtkomst.

Följande exempel illustrerar hur du kan anpassa applikationen:

Exempel 1: Du kanske vill att alla säljrepresentanter ska inkludera en e-postadress i alla sina kontaktposter. Det bästa sättet att se till att detta krav uppfylls är att göra fältet E-post till ett obligatoriskt fält. Då måste alla som skapar en ny kontaktpost ange en e-postadress för att kunna spara den.

Exempel 2: Du har två grupper anställda som alla måste bevaka olika information på en kontosida. Du kan uppfylla det här kravet genom att skapa en annan layout för kontosidan för varje grupp och ge lämplig åtkomst till användare genom rolltilldelning.

Sidan Applikationsanpassning har två sektioner:

- **Inställning för posttyp**. Innehåller länkar för alla posttyper på högsta nivån. När du klickar på en länk kommer du till en anpassningssida som är specifik för posttypen. Beroende på företagsinställningarna kanske inte branschspecifika posttyper visas i Oracle CRM On Demand. Branschspecifika poster kan också kräva anpassningar enligt företagets specifika behov. Mer information om de uppgifter du kan utföra från anpassningssidorna för en applikation finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203).
- **Applikationsinställningar**. Innehåller länkar till flera anpassningsfunktioner som inte är specifika för en posttyp. Klicka på ett avsnitt för att visa steg-för-steg-instruktioner för tillgängliga procedurer från sektionen Applikationsinställningar:
  - Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328)
  - Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335)
  - Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden (på sidan 1342)
  - Skapa globala webbappletar (på sidan 1337)
  - Ladda upp tillägg på klientsidan (på sidan 1339)
  - Hantera anpassade HTML-huvudtillägg (på sidan 1341)
  - Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden (på sidan 1342)
  - Anpassa Min hemsida för företaget (på sidan 1344)
  - Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida (på sidan 1344)
  - Ändra namn för posttyper (finns Byta namn på posttyper på sidan 1347) och Lägga till posttyper (på sidan 1350)
  - Ändra ikon för en posttyp (på sidan 1352)
  - Anpassa integreringstaggar för REST (på sidan 1352)
  - Skapa nya teman (på sidan 1353)
  - Ladda upp och hantera anpassade ikonuppsättningar (på sidan 1348)
  - Ladda upp och hantera ikoner för anpassade globala huvuden (på sidan 1349)

- Anpassa föregående ägarskap för delade poster (finns Anpassa föregående ägarskap för delade poster på sidan 1360)

Obs! För att du ska kunna använda funktionerna Min hemsidelayout och Min hemsidas anpassade rapporter måste din roll ha behörigheten Anpassa applikation - Hantera hemsidesanpassning.

Innan du börjar:

- För att utföra den här proceduren för anpassning av applikationen måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.
- Se till att du förstår företagets behov:
  - Tala med företagsägarna för att förstå affärsprocesser och behov för applikationen.
  - Fastställ vilka fält, visningsnamn, värden för urvalslistor och andra anpassade fält som krävs för att uppfylla deras behov.
  - Fastställ hur fälten ska läggas ut i gränssnittet och vilka fält som ska markeras som obligatoriska.
  - Använd mallarna Fältinställningar och Sidlayout i området Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcentret för att hjälpa dig dokumentera anpassningskraven för din applikation.

Obs! Mer information om övervägandena som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Sidan Applikationsanpassning för posttyper

För varje posttyp finns det en applikationsanpassningssida med länkar till anpassningsuppgifter som du kan utföra för den posttypen.

I följande tabell beskrivs de olika möjliga sektionerna på en applikationsanpassningssida. Där finns även en lista över uppgifterna som du kan utföra när du klickar på länkarna i den sektionen. Vilka sektioner som visas beror på posttypen, och en del sektioner visas endast om din roll har en viss behörighet. Behörigheten Anpassa applikation krävs för alla anpassningsprocedurer.

För posttypen Historik över samtalsaktivitet finns det endast stöd för anpassning av fälthantering i användargränssnittet i Oracle CRM On Demand. Du kan använda de administrativa webbtjänsterna för att läsa detaljerna om fält- och postanpassning som hör till historiken över samtalsaktiviteten. Anpassningen av fälthanteringen beskrivs i följande tabell.

Obs! I avsnitten som det hänvisas till i följande tabell anges en platshållare för namnet på en posttyp med de kursiverade orden *posttypen*. Om du till exempel arbetar med konton ersätter du *posttypen* med *konto* i följande text: klicka på länken för inställningar för fältverifikation för *posttypen*.

Sektion	Uppgifter	Ytterligare behörighet krävs
Fälthantering	Byta namn på fält, skapa anpassade fält, hantera urvalslistevärden, ange standardvärden för ett fält, ställa in fältverifikation och välja om ett fält kan kopieras eller inte. Mer information om de här uppgifterna finns i: Om fälthantering (på sidan 1206) Om anpassade fält (finns About Custom Fields på sidan 1212) Skapa och redigera fält (på sidan 1223)	Ingen

Sektion	Uppgifter	Ytterligare behörighet krävs
	Administrera inställningen Får kopieras (på sidan 1236) Hantera fältetiketter (på sidan 1254) Använda indexerade anpassade fält (på sidan 1255) Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258) Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261) Återställa inställningar till standardvärden (på sidan 1257)	
	Avancerad definition av standardfält och fältverifikation	Avancerad fälthantering
Hantering av sidlayout	Skapa och hantera statiska sidlayouter. Mer information om de här uppgifterna finns i: Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262) Ändra namn på fältsektionsrubriker (på sidan 1280) Information om hur du anpassar sidlayouter som kan användas för att skapa nya poster finns i: Anpassa sidlayouter för att skapa nya poster (finns Customizing Page Layouts for Creating New Records på sidan 1277) Information om hur du skapar och hantera webbappletar som kan användas i layouter för detaljsidor finns i: Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) Information om hantering av avancerad sidlayout finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).	Ingen
Kaskadspridna urvalslistor	Definiera och hantera kaskadspridna urvalslistor. Mer information om de här uppgifterna finns i:	Ingen

Sektion	Uppgifter	Ytterligare behörighet krävs
	Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1296)	
Hantering av sök- och listlayout	Ange målsökfält och hantera layouter för sökresultat. Hantera beteendet för sökfönstren och aktivera smarta associationer. Mer information om de här uppgifterna finns i: Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299)	Ingen
Liståtkomst och ordning	Hantera standardliståtkomst och visningsordningen för de olika rollerna. Mer information om de här uppgifterna finns i: Hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1305)	Ingen
Hantering av hemsideslayout	Skapa och hantera hemsideslayouter och ange anpassade rapporter som du vill visa på hemsidorna. Mer information om de här uppgifterna finns i: Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1309) Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1306)	Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning
Fältkontrollinställning	Anpassa verifikationskedjan för ditt företag. Mer information om de här uppgifterna finns i: Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310)	Administrera fält, granskning Funktionen är bara tillgänglig för vissa posttyper.
Hantering av dynamisk layout	Skapa och hantera dynamiska sidlayouter. Mer information om de här uppgifterna finns i: Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318)	Anpassa applikation: Hantera dynamiska layouter

För en del posttyper finns det länkar för posttypen i fråga och även för den relaterade posttypen i sektionerna Fälthantering och Sidlayout. Till exempel innehåller sidan Konto, applikationsanpassning länkar för följande:

- Inställningar för kontofält
- Fältinställningar för kontokontakt
- Inställningar för kontopartnerfält
- Inställningar för kontorelationsfält
- Inställningar för kontoteamfält

Om fälthantering

I Oracle CRM On Demand kan du utföra följande fälthanteringsuppgifter för de olika posttyperna:

- Skapa och redigera fält (på sidan 1223)
- Hantera fältetiketter (på sidan 1254)
- Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258)

När du skapar anpassade fält eller redigerar definitioner av fält kan du ange standardvärden som börjar gälla när nya poster skapas. Du kan även ange att fältvalidering ska utföras för ett fält för att se till att det innehåller ett visst värde.

Om fältkopiering

De flesta posttyper i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunktion, det vill säga användare kan kopiera posten de för ögonblicket använder. När en användare klickar på Kopiera på detaljsidan för poster öppnas en ny postsida. Den nya sidan innehåller alla fält som går att kopiera. En användare kan ändra och spara fälten.

Obs! När du använder knappen Kopiera kopieras bara basposten och inte de underordnade posterna.

Följande begränsningar gäller kopieringsfunktionen:

- Det går inte att kopiera webblänkar, sammanfogade fält, systemfält, adressfält, beräknade fält och referensfält. Kryssrutan Får kopieras går inte att använda för dessa objekt.
- Det går inte att kopiera skrivskyddade fält. Sådana fält gjordes skrivskyddade när fältet eller fältlayouten skapades.
- Det går inte att kopiera fält som inte är tillgängliga i en användares formulärlayout.
- Det går inte att kopiera följande bilagefält:
  - Bilaga
  - Bilaga: Filnamn
  - Bilaga: Storlek (i byte)

Du kan kopiera fält med knappen Kopiera på detaljsidorna för poster i Oracle CRM On Demand. Aktivera inställningen med kryssrutan Får kopieras på sidan Fälthantering i sektionen Applikationsanpassning i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du anger vilka fält som ska gå att kopiera Oracle CRM On Demand finns i Administrera inställningen Får kopieras (på sidan 1236).

Obligatoriska fält

Det förekommer olika situationer där du kan behöva ange att ett fält är obligatoriskt. Exempelvis kanske företaget kräver att det ska gå att bevaka orsaken till alla serviceärenden. I det fallet anger du att fältet Orsak är obligatoriskt för alla serviceärenden. När en sådan post sedan skapas eller uppdateras och sparas kontrollerar applikationen att fältet Orsak inte är tomt, dvs. inte har värdet Null.

När du anger att ett fält är obligatoriskt görs valideringen i alla gränssnitt, däribland i användargränssnittet, när webbtjänster används och vid import av data.

De fält som anges som obligatoriska på sidan Fält, redigera är obligatoriska för samtliga användare oavsett roll. Om du behöver göra ett fält obligatoriskt för endast en specifik roll kan du göra det genom att redigera lämplig sidlayout för de fält som inte redan är obligatoriska fält. Mer information om hur du redigerar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Villkorsberoende fält

Du kan konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt när ett definierat villkor uppfylls. Mer information finns i Om villkorsberoende fält (på sidan 1221).

Skrivskyddade fält

I följande situationer kan du behöva ange fält som skrivskyddade:

- **Fält från externa källor.** Om företaget till exempel bevakar kreditbedömningen för ett konto i ett externt system är det troligt att du vill att kreditbedömningen ska uppdateras regelbundet i samband med en import som görs varje natt, men också att du vill att fältet ska vara skrivskyddat i användargränssnittet.
- **Flytt av ett befintligt fält till ett anpassat indexerat fält**. Om du vill använda ett av de anpassade indexfälten till ett befintligt anpassat fält kan du ange att det gamla fältet ska vara skrivskyddat medan du flyttar data till det nya indexfältet. Med den här fältdefinitionen undviker du att data blir osynkroniserade.

Obs! Vissa systemfält är alltid skrivskyddade och kan bara uppdateras av Oracle CRM On Demand. Exempel på fält som alltid är skrivskyddade är fältet Skapad och fältet Skapad: Datum, vilka båda är tillgängliga för många posttyper.

Anpassade fältvalideringsregler

Du kan använda Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) när du vill skapa uttryck för anpassade fältvalideringsregler. Öppna fönstret Expression Builder genom att klicka på ikonen *fx* intill fältet Fältvalidering. Information om den syntax som du kan använda för uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1892).

I följande situationer kan du behöva ange anpassade fältvalideringsregler:

- **Tillämpning av affärspolicy**. Om företaget exempelvis har en affärspolicy som säger att medel för marknadsutveckling inte gäller i mer än ett år kan du ange en valideringsregel för fältet Slutdatum som ser till att fältets värde aldrig ligger längre fram än ett år från startdatumet.

  Ett annat exempel är att företaget kanske har en affärspolicy som säger att om en affärsmöjlighet går förlorad, som hade kunnat ge en intäkt på $100 000 eller mer, måste orsaken till förlusten anges. I det här fallet ställer du in en valideringsregel i fältet Status. När en användare försöker spara en affärsmöjlighetspost där fältet Status anges till Förlust, fastställer Oracle CRM On Demand huruvida den förväntade intäkten är $100 000 eller större, och om fältet Orsak till vinst/förlust är tomt. Du kan också ställa in så att meddelandet visas när valideringen misslyckas. I detta fall uppmanas användaren att välja ett värde i fältet Orsak till vinst/förlust innan posten sparas.

  Obs! För affärsprocessen där du vill att fältet Orsak till vinst/förlust bara ska vara obligatoriskt i vissa fall, kan du konfigurera fältet Orsak till vinst/förlust så att det blir ett villkorsberoende fält. Mer information finns i Om villkorsberoende fält (på sidan 1221).

- **Tillämpning av dataformat**. Om företaget till exempel har ett momsregistreringsnummer för ett europeiskt konto kan du specificera en validering av formatet på numret baserat på kontots faktureringsadress. Ett annat exempel är att du kanske vill ange att värdet på ett visst anpassat fält inte får vara mer eller mindre än fyra siffror.

Ett valideringsuttryck för ett fält utvärderas varje gång fältet uppdateras i en ny eller befintlig post. Men inget valideringsuttryck utvärderas under följande omständigheter:

- Fältet lämnas tomt när posten skapas eller ändras. Fältvalideringen kräver inte att ett värde anges.
- Fältet har ett befintligt värde, antingen giltigt eller ogiltigt, och värdet ändras inte när posten uppdateras.

Om ett valideringsuttryck inte utvärderas, eller om ett valideringsuttryck leder till värdet NULL, skapas inget felmeddelande. Ett felmeddelande genereras bara om valideringsuttrycket misslyckas (dvs. uttrycket utvärderas till FALSKT).

I ett fältvalideringsuttryck antas att den första parametern är själva fältnamnet. Om du anger ett enkelt fältvalideringsuttryck för ett beloppsfält för att ange att värdet måste vara större än 1 000 räcker det med att ange >1 000. Du behöver inte ange [<Amount>]>1000. Mer information om mer komplicerade uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Begränsningar för fältvalideringsregler

Det går inte att ange fältvalideringsregler för följande typer av fält:

- Systemfält
- Internt beräknade fält
- Rad-id- och id-fält

  Obs! Tänk på att Row_ID är ett internt systemfält. Beroende på vilken operation som utförs, till exempel när poster skapas, är det inte garanterat att fältets värde bibehålls. Det kan ändras till ExternalSystemID eller till IntegrationID.

- Associerade fält
- Urvalslistefält med flera alternativ
- Fält som enligt värdet i fältet Användaregenskaper ska undantas. Dessa fält anges i undantagsfall för att förhindra att den befintliga affärslogiken bryts i applikationskoden.
- Webblänkar
- Sammanfogade fält
- Följande bilagefält:
  - Bilaga
  - Bilaga: Filnamn
  - Bilaga: Storlek (i byte)

Om definition av standardfältvärden

Du kan ange standardvärden för fält i fältet Standardvärde på sidan Fält, redigera när du skapar anpassade fält eller redigerar fältdefinitioner.

Standardvärden för fält är användbara i följande fall:

- När det behövs ett konstant värde för ett fält. Du vill kanske att fältet Kontotyp ska ha standardvärdet Kund när en ny post skapas.
- När du vill använda ett formelbaserat värde som standard. Du kanske vill att standardvärdet i fältet Förfallodatum för finansieringsbegäranden ska vara ett datum sex månader framåt i tiden efter värdet i fältet Skapandedatum.
- När du vill generera ett unikt värde för ett fält. Du kanske vill ange ett uttryck som genererar ett unikt tal som identitet på fältet Reseräkning. (Det här fältet är även skrivskyddat.)
- När du vill ha ett rollspecifikt standardvärde. I ett företag där de flesta av serviceärendena skapas av kundtjänstpersonal kan flaggan Tilldela om markeras som standard så att ett serviceärende som öppnas av en säljare dirigeras om till rätt person på kundtjänst baserat på fördefinierade tilldelningsregler.

Obs! De flesta av dessa inställningar går endast att göra om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering.

Det finns två typer av standardvärden för fält:

- **Fördefinierad standard**. Fältet fylls i med det angivna värdet när användaren skapar en ny post. Användaren kan skriva över standardvärdet eller acceptera det.
- **Senare standard**. Fältet fylls inte i med det angivna värdet när användaren skapar en ny post, men fältet får det angivna standardvärdet när posten sparas i följande fall:
  - Användaren lämnar fältet tomt.
  - Fältet är dolt i layouten.
  - Inget värde har angetts av integreringsverktygen.

Normalt fylls standardvärdena för fält i från början. Du kan välja Senare standard genom att markera kryssrutan med det namnet på sidan Fält, redigera.

Standardfältvärden tillämpas endast på nya poster och inte vid uppdatering av poster.

Om du anger ett standardvärde för ett fält som redan har ett systemgenererat standardvärde har ditt värde företräde framför företagets. Ett undantag till den regeln är fältet Intäkt för affärsmöjlighetsposter. Eventuella

standardvärden eller senare standardvärden som du anger för det fältet ignoreras, eftersom fältet används vid generering av prognoser baserat på intäkter från affärsmöjligheter.

Det går inte att ange standardvärden för dessa typer av fält:

- Systemfält
- Internt beräknade fält
- Rad-id- och id-fält

  Obs! Tänk på att Row_ID är ett internt systemfält. Beroende på vilken operation som utförs, till exempel när poster skapas, är det inte garanterat att fältets värde bibehålls. Det kan ändras till ExternalSystemID eller till IntegrationID.

- Associerade fält
- Urvalslistefält med flera alternativ
- Fält som enligt värdet i fältet Användaregenskaper ska undantas. Dessa fält anges i undantagsfall för att förhindra att den befintliga affärslogiken bryts i applikationskoden.
- Webblänkar
- Sammanfogade fält
- Kryssrutor (standardvärden före)
- Följande bilagefält:
  - Bilaga
  - Bilaga: Filnamn
  - Bilaga: Storlek (i byte)

I tabellen nedan visas de standardvärden du kan ange för olika fälttyper i Oracle CRM On Demand.

Fälttyp	Giltiga standardvärden
Kryssruta	J om kryssrutan ska markeras och det booleska värdet är sant. N om kryssrutan ska avmarkeras och det booleska värdet är falskt. Tom motsvarar ett odefinierat värde för en kryssruta, även om den verkar vara avmarkerad **Obs!** Du kan inte välja Senare standard för ett kryssrutefält.
Valuta	Ett giltigt numeriskt värde på högst 15 siffror.
Datum	Today + *tal* där *tal* utgör ett specifikt antal dagar. Standarddatumet beräknas som dagens datum plus det angivna talet. Om dagens datum är 1 januari 2008 och du skriver Today + 7 blir standardvärdet 8 januari 2008.
Datum/tid	Samma som fälttypen Datum, men dessutom visas tiden när den nya posten öppnas.
Heltal	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Urvalslista med flera alternativ	Det går inte att ange ett standardvärde för en urvalslista med flera alternativ.

Fälttyp	Giltiga standardvärden
Anteckning	Ett textvärde med upp till 16350 tecken.
Nummer	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Procent	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Telefon	Ett giltigt telefonnummer.
Urvalslista	Det valda värdet från urvalslistan blir standardvärdet för detta fält.
Text (lång)	Ett textvärde med upp till 255 tecken.
Text (kort)	Ett textvärde på högst 40 tecken för anpassade fält och de flesta förkonfigurerade fält. För en del förkonfigurerade fält kan du emellertid skriva fler än 40 tecken. Posttypen Konto kan till exempel ha ett namn som är längre än 40 tecken, och därför är längden på värdet för fältet för standardvärden inte begränsat till 40 tecken.
Text (kort – maskerbar)	Ett textvärde på upp till 40 tecken där en del uppgifter är dolda för vissa användare. Om ett maskerbart fält innehåller till exempel värdet 4558785236 ser användarna XXXX5236. Användarrollen måste ha behörigheten Visa maskerade data om användaren ska kunna se vad som står i det maskerbara fältet. Mer information finns i Om maskerbara fält (på sidan 60).
Webblänk	En giltig URL. Uttryck och validering tillåts inte. Ett standardvärde kan ställas in på sidan Redigera webblänk. Fältet Visningstext kan innehålla upp till 250 tecken. Fältet URL kan innehålla upp till 8 000 tecken. Olika webbläsare har olika maxlängd för URL:er. Om du anger en URL som är för lång kanske den inte fungerar korrekt. Längden på URL:en ändras om du använder parameterersättning.

Obs! Om du skapar ett uttryck för att ställa in ett standardvärde får inte uttryckets resultat överskrida det högsta antalet tecken som tillåts i fältet. Dessutom får inte någon sträng eller numerisk litteral som har överförts till en funktion i Expression Builder överskrida 75 tecken. Mer information om hur du använder Uttrycksverktyget finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Dessutom gäller följande:

- För alla fälttyper, inklusive urvalslistor, kan du ange ett konstant värde. Exempel:

  `Status (uppgift) = ‘Inte startad’`

- För datumfält kan du ange ett antal dagar från dagens datum. Exempel:

  `Förfallodatum (finansieringsbegäran) = Today() + 180`

- För fältet Ägare kan du ange en <record creator> (variabel) eller en särskild användare. Ingen sökning stöds utan du måste skriva direkt i fältet.

Du kan ange sammansatta uttryck i standardfältvärden. Du kan ange ett uttryck direkt i fältet Standardvärde eller klicka på ikonen *fx* för att öppna fönstret Expression Builder där du kan ange ett uttryck. Information om den syntax som du kan använda för uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Om du vill använda Expression Builder i fälthanteringen måste du ha behörigheten Avancerad fälthantering i din användarroll. Användarna som har rollen Administratör kan aktivera den här behörigheten för sin egen roll och för andra roller.

Om fältinställning och sidlayoter för posternas ägarskapslägen

Från och med Version 20 har Oracle CRM On Demand tre lägen för posters ägarskap för de flesta posttyperna som stöder böcker: användarläge, bokläge och blandat läge. För befintliga företag som skapades med Version 19 eller tidigare versioner av Oracle CRM On Demand är användarläget standarläget för postägarskap. Det gäller endast för de posttyper som stöder de tre lägena av postägarskap förutom typen serviceärende som konfigureras i blandat läge som standard. För nya företag är blandat läge standardläget för postägarskap. Det gäller endast för posttyper som stöder de tre lägena av postägarskap. Mer information om posters ägarlägen finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432).

Postägarskapsläget för en posttyp bestäms av ägarfältets och bokfältets konfiguration i posttypen, och sidlayouterna för posttypen måste återspegla postägarskapsläget. Följande tabell visar ägarfältets och bokfältets konfiguration för varje postägarskapläge. Information om hur du ställer in fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

Postägarskapsläge	Fältet Ägare är obligatoriskt	Fältet Bok är obligatoriskt	Övrig konfigurationsinformation
Användarläge	Ja	Nej	Ingen.
Bokläge	Nej	Ja	(Valfritt) Gör fältet Ägare skrivskyddat.
Blandat läge	Nej	Nej	Ingen.

Följande tabell visar sidlayoutsinformationen för varje postägarskapsläge. Information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).

Postägarskapsläge	Konfiguration av sidlayout
Användarläge	Ägarfältet ska visas och det ska vara ett obligatoriskt fält på varje detaljsideslayout som används för posttypen. Om bokfältet visas på detaljsideslayouterna är det inte ett obligatoriskt fält.
Bokläge	Bokfältet ska visas och det ska vara ett obligatoriskt fält på varje detaljsideslayout som används för posttypen. Om ägarfältet visas på detaljsideslayouterna är det inte ett obligatoriskt fält.

Postägarskapsläge	Konfiguration av sidlayout
Blandat läge	Detaljsidelayouterna för posttypen kan innehålla ägarfält eller bokfält, eller båda. Ägarfältet och bokfältet är inte obligatoriska fält på detaljsidelayouterna. **Obs!** Du kan ange att fältet Ägare eller fältet Bok ska vara obligatoriskt i en posttyps sidlayout, även om posttypen har konfigurerats i blandat läge. Om fältet Ägare är obligatoriskt är det tomt när en användare öppnar en Ny post-sida och användaren måste välja en ägare av posten innan den sparas. I fältet Bok visas då namnet på postägarens användarbok. Om fältet Bok är obligatoriskt i sidlayouten måste användaren välja en primär anpassad bok innan posten sparas. Om du vill att posttypen ska ha fullständigt blandat läge ska du inte ange fältet Ägare eller fältet Bok som obligatoriskt i någon av posttypens sidlayouter.

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 (på sidan 816).

- 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 (finns Om maskerbara fält på sidan 60).

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 (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230) and Creating Custom Related Information Fields (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1231).

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
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
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
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
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
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
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
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 (finns Skapa och redigera fält på sidan 1223).

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account	5	25	25	0	25	0
Account Event	20	10	20	20	20	0
Account Partner	20	10	20	20	20	0
Account Team	35	25	25	25	35	0
Activity	5	25	25	0	25	0
Assessment	5	5	5	0	5	0
Business Plan Team	35	25	25	25	35	0
Campaign	5	5	5	0	5	0
Contact	5	25	25	0	25	0
Contact Team	35	25	25	25	35	0
Custom Objects 1-40	5	5	5	0	5	0
Division	35	25	25	35	35	0
Lead	5	5	5	0	5	0
Lead Event	20	10	20	20	20	0
Lead Team	35	25	25	25	35	0
Opportunity	5	25	25	0	25	0
Opportunity Event	20	10	20	20	20	0
Opportunity Partner	20	10	20	20	20	0
Opportunity Team	35	25	25	25	35	0
Product	5	5	5	0	5	0
Product Indication	35	25	25	35	35	0

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Revenue	5	5	5	0	5	0
Service Request	5	25	25	0	25	0
Service Request Team	35	25	25	25	35	0

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Account	25	0	0	25	25	25	0
Account Event	20	10	10	50	20	50	0
Account Partner	20	10	10	50	20	50	0
Account Team	35	25	25	50	25	50	0
Activity	25	0	0	25	25	25	0
Assessment	5	0	0	5	5	5	0
Business Plan Team	35	25	25	50	25	50	0
Campaign	5	0	0	5	5	5	0
Contact	25	0	0	25	25	25	0
Contact Team	35	25	25	50	25	50	0
Custom Objects 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Division	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Lead Event	20	10	10	50	20	50	0
Lead Team	35	25	25	50	25	50	0
Opportunity	25	0	0	25	25	25	0
Opportunity Event	20	10	10	50	20	50	0

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
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

Hantera inaktuella anpassade fält

Du kan inte ta bort fält som inte används i Oracle CRM On Demand, men du kan göra följande:

- Ändra syfte för de anpassade fälten
- Dölja de anpassade fälten genom att ta bort dem från de områden i Oracle CRM On Demand där de används
- Markera de anpassade fälten som ej använda

Ändra syfte för anpassade fält

Du kan ändra syfte för ett anpassat fält genom att byta namn på fältet i Fältinställningar.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste inställningen Kan läsa alla poster ha valts för din användarroll.

Så här ändrar du syfte för anpassade fält

1. Gör något av följande:
   a. Ta bort alla gamla data som innehåller inaktuella fält med hjälp av Massborttagning eller genom att använda webbtjänster.
   b. Ange det anpassade fältet till ett nullvärde med hjälp av importassistenten.
2. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
3. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
4. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
5. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
6. Leta reda på det anpassade fältet och klicka på Redigera.
7. Byt namn på det anpassade fältet.

   Mer information om hur du redigerar fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
8. Granska och uppdatera områdena i Oracle CRM On Demand där det anpassade fältet finns, till exempel i sidlayouter, söklayouter och arbetsflöden.

Dölja anpassade fält

Om det inte finns något verksamhetskrav på att ändra syfte för ett inaktuellt anpassat fält, kan du dölja fältet för slutanvändarna genom att ta bort det från områden i Oracle CRM On Demand som sidlayouter, söklayouter, arbetsflöden, med mera.

Markera anpassade fält som ej använda

Du kan redigera anpassade fältnamn så att de till exempel innehåller orden "används inte". Om till exempel det anpassade fältnamnet är Kontakt, nummer, kan du byta namn på det till Kontakt, nummer – används inte. Detta anger att det anpassade fältet inte längre används.

Så här markerar du anpassade fält som ej använda

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. Leta reda på det anpassade fältet och klicka på Redigera.
6. Redigera det anpassade fältet för att visa att det inte längre används.

   Mer information om hur du redigerar fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
7. Granska och uppdatera områdena i Oracle CRM On Demand där det anpassade fältet finns, till exempel i sidlayouter, söklayouter och arbetsflöden.

Om villkorsberoende fält

Du kan konfigurera ett fält så att det inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt när ett definierat villkor uppfylls. Ett fält som konfigureras på det här sättet kallas för *villkorsberoende fält*. När en användare anger statusvärdet för en affärsmöjlighet till Förlust, kan du till exempel ha bestämt att användaren måste välja ett värde i fältet Orsak till vinst/förlust innan posten sparas. När du inför den här rutinen kan du ange följande villkor för fältet Orsak till vinst/förlust i fälthanteringen:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Förlust")
```

När du har konfigurerat fältet på det här sättet, och en användare väljer statusvärdet Förlust för en affärsmöjlighet, kan användaren inte spara affärsmöjligheten förrän ett värde väljs i fältet Orsak till vinst/förlust. En röd asterisk visas (*) bredvid fältet. Om textetiketten visas för fältet, visas texten i rött.

Tänk på följande när du konfigurerar villkorsberoende fält:

- Du måste se till att det villkorsberoende fältet visas i relevanta sidlayouter. Annars kan användarna inte ange ett värde för fältet när det blir obligatoriskt. Du bör också markera kryssrutan Alltid i layouten för det villkorsberoende fältet i sidlayoutguiden, så att användarna inte kan flytta fältet från sina sidlayouter. Om någon användare redan har personanpassat sin sidlayout, kanske du måste återställa den till standardlayouten efter att du har konfigurerat det villkorsberoende fältet. Mer information finns i Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424).
- Om du vill att ett villkorsberoende fält alltid ska vara obligatoriskt för en viss roll, kan du göra fältet obligatoriskt i sidlayouten som används för den rollen. Fältet blir då obligatoriskt överallt där den sidlayouten används, även om villkoret som har definierats för fältet på fältnivå inte uppfylls. Där andra sidlayouter används, blir fältet bara obligatoriskt när villkoret uppfylls.

I följande tabell förklaras inställningarna som används när du gör fält obligatoriska eller villkorsberoende i fälthanteringen och i sidlayoutguiden.

Kryssrutan Obligatorisk i fälthanteringen	Fältet Villkorsberoende i fälthanteringen	Kryssrutan Obligatorisk i sidlayoutguiden	Kryssrutan Villkorsberoende i sidlayoutguiden	Resultat
Markerad	Tom	Markerad och skrivskyddad	Inte markerad och skrivskyddad	Fältet är alltid obligatoriskt.
Inte markerad	Innehåller ett uttryck	Inte markerad och kan redigeras	Markerad och skrivskyddad **Obs!** Om du markerar kryssrutan Obligatorisk i sidlayoutguiden, avmarkeras kryssrutan Villkorsberoende automatiskt.	Fältet blir obligatoriskt bara när villkoret som har angetts för fältet uppfylls, så vida du inte markerar kryssrutan Obligatorisk i sidlayoutguiden.
Inte markerad	Tom	Inte markerad och kan redigeras	Inte markerad och skrivskyddad	Fältet blir obligatoriskt bara när villkoret som har angetts för fältet uppfylls, såvida du inte markerar kryssrutan Obligatorisk i sidlayoutguiden. Annars blir fältet inte obligatoriskt.

Expression Builder-funktionalitet för villkorsberoende fält

Följande begränsningar gäller för vilken Expression Builder-funktionalitet du kan använda i villkoren som du skapar för villkorsberoende fält:

- **Funktioner.** Det är bara följande Expression Builder-funktioner som stöds:
  - FieldValue (på sidan 1911)
  - FindNoneOf (på sidan 1912)
  - FindOneOf (på sidan 1913)
  - IfNull (på sidan 1914)
  - IIf (på sidan 1914)
  - InStr (på sidan 1916)
  - Left (på sidan 1922)
  - Len (på sidan 1923)
  - LN (på sidan 1924)
  - LookupName (på sidan 1925)
  - LookupValue (på sidan 1926)
  - Mid (på sidan 1928)
  - Right (på sidan 1931)
- **Datatyper.** Du kan inte använda fält av fälttypen Datum eller Datum/tid i uttryck för villkorsberoende fält. Du kan använda alla andra fälttyper som stöds i Expression Builder.
- **Operatorer.** Ingen begränsning.

Mer information om hur du använder Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Begränsningar i redigeringen av villkorsberoende fält

Administratörerna och användarna måste beakta följande begränsningar i redigeringen av villkorsberoende fält:

- Uttrycket i ett villkorsberoende fält kan innehålla fält från associerade poster. På sidan Kontaktdetalj kan det t.ex. finnas ett fält som endast är obligatoriskt när ett särskilt konto är associerat med kontaktposten. Uttrycket kan innehålla fältet Id eller Namn för kontot, som i följande exempel:

  [{Konto-id}]="1QA2-1IRPI7"

  [{Primärt konto}]="ACME Computer Parts"

  När du utför webbtjänstanrop eller REST API-anrop som ska uppdatera posten och kontrollera att uttrycket i det villkorsberoende fältet utvärderas korrekt, och begäran innehåller associationen måste begäran innehålla rätt fält från den associerade posten. I kontaktexemplet måste begäran innehålla antingen fältet Id eller fältet Namn, beroende på vad som konfigureras för det villkorsberoende fältet. Begäran kan alternativt innehålla både fältet Id och fältet Namn.
- Uttrycket i ett villkorsberoende fält kan utvärdera skrivskyddade fält som uppdateras automatiskt när en association mellan två poster uppdateras, t.ex. fältet Kontoplats i en kontaktpost. En sådan konfiguration fungerar dock inte på rätt sätt under följande omständigheter:
  - Om det villkorsberoende fältet för närvarande inte är obligatoriskt (dvs. om uttrycket i fältet utvärderar till falskt), och om posten redigeras på ett infogat sätt på postdetaljsidan, och om uppdateringen gör så att uttrycket i det villkorsberoende fältet utvärderar till sant. I det här fallet fortsätter det villkorsberoende fältet att vara ej obligatoriskt.
  - Om det villkorsberoende fältet för närvarande är obligatoriskt (dvs. om uttrycket i fältet utvärderar till sant), och om posten redigeras på postredigeringssidan, och om uppdateringen gör så att uttrycket i det villkorsberoende fältet utvärderar till falskt. I det här fallet fortsätter det villkorsberoende fältet att vara obligatoriskt.
- Ett villkorsberoende fält kan använda ett uttryck som utvärderar anpassade fält med relaterad information. Men när källfältet för ett anpassat fält med relaterad information uppdateras inträffar en mycket kort fördröjning innan värdet i det anpassade fältet med relaterad information uppdateras automatiskt.

  Så om uttrycket i ett villkorsberoende fält utvärderar ett anpassat fält med relaterad information utvärderas uttrycket eventuellt inte korrekt direkt efter att källfältet för det anpassade fältet med relaterad information uppdateras.

Skapa och redigera fält

Du kan skapa anpassade fält och redigera befintliga fältdefinitioner på sidan Fält, redigera för en posttyp, vilken du kommer åt via sidan *posttyp* – fält. På sidan *posttyp* – fält visas de enskilda fältens visningsnamn, fälttyp, huruvida fältet är obligatoriskt och om funktionen Får kopieras är aktiverad för fältet.

Om du har behörigheterna Ladda upp tillägg på klientsidan och Hantera anpassad HTML-huvudtagg visas även kolumnen HTML-fälttagg på sidan *posttyp* – fält. I den här kolumnen visas de fältnamn som ska användas i anpassad JavaScript-kod som utför åtgärder i fält. Mer information om utveckling av anpassad kod finns i Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Kolumnen med integreringstaggen för Web Services v2.0 på sidan Fält för *posttypen* visar integreringstaggen för varje fält. Här anges fältnamnen som används i WSDL-filerna för Web Services v2.0. Mer information om WSDL-filerna finns i Ladda ned WSDL och schemafiler (på sidan 1844).

För vissa posttyper kan du också konfigurera ett anpassat fält så att det fungerar som ett fält med relaterad information. Följande fält på sidan Fält, redigera används bara om du konfigurerar ett fält för relaterad information:

- Aktivera relaterad info
- Relaterad posttyp
- Relaterat fält

Obs! En del av de återstående fälten på sidan Fält, redigera blir skrivskyddade när du markerar kryssrutan Aktivera relaterad info.

Mer information om anpassade fält för relaterad information och hur du skapar dem finns i Om anpassade fält för relaterad information (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230) och Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).

För vissa posttyper kan du skapa ett anpassat fält av typen Urvalslistefält som hämtar sin lista med värden från ett annat urvalslistefält. Följande fält på sidan Fält, redigera används bara om du konfigurerar ett urvalslistefält som hämtar sina värden från ett annat urvalistefält:

- Aktivera delade urvalslistevärden
- Delad posttyp
- Delat fält

Obs! Fälten Delat fält och Delad posttyp blir tillgängliga när du markerar kryssrutan Aktivera delade urvalslistevärden.

Information om hur du konfigurerar ett anpassat urvalslistefält som hämtar sin lista med värden från ett annat urvalslistefält finns i Skapa anpassade urvalslistefält med delade värden (på sidan 1234).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Skapa anpassade fält och redigera fält

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. På sidan Fält.
   - Klicka på Nytt fält om du skapar ett anpassat fält.
   - Klicka på länken Redigera för fältet om du vill redigera fältdefinitionen.

   Obs! Om du har redigerat ett standardfält och vill återställa alla redigerade värden till standardinställningarna klickar du på knappen Standard bredvid knapparna Spara och Avbryt.
6. Ange ett Visningsnamn på sidan Fält, redigera.

   Visningsnamnet är fältets etikett.
7. På sidan Fält, redigera väljer du en fälttyp om du skapar ett fält.

   Varning! Fälttypen kan inte ändras när du har sparat det anpassade fältet.

   Följande regler gäller för anpassade fält. De kan avvika från de regler som gäller för standardfält av samma fälttyp:

Fälttyp	Maximal längd	Anteckningar
Kryssruta	ej tillämplig	**Obs!** Användarna måste inte markera ett fält av typen kryssruta som är markerat med Obligatoriskt. Om du vill att kryssrutefältet ska ha värdet Sant (vilket innebär att du vill att kryssrutan ska markeras) måste du använda fältvalideringsregler i kryssrutefältet. Mer information finns i Om fälthantering (på sidan 1206).

Fälttyp	Maximal längd	Anteckningar
Datum	25	
Datum/tid	25	
Heltal	10	Heltal kan vara alla hela tal i intervallet -2147483647 till 2147483647.
Urvalslista med flera alternativ		Det går inte att ange ett standardvärde för en urvalslista med flera alternativ.
Nummer	10	Nummer i intervallet -2147483648 till 2147483647.
Telefon	35	
Urvalslista	30	Du kan definiera högst 1 000 värden för en urvalslista. I användargränssnittet är dock endast 300 av dessa värden tillgängliga. Den sammanlagda uppsättningen urvalslistevärden som hämtas vid körningen beräknas enligt antalet urvalslistevärden multiplicerat med antalet aktiva språk på företagsnivå. Det här antalet får inte överskrida 10 000. Om det t.ex. finns 900 listvärden och 12 aktiva språk kan inte urvalslistan kommas åt i Oracle CRM On Demand eftersom det kombinerade antalet hämtade värden blir 10 800, vilket är mer än 10 000. Även om maxlängden för urvalslistevärden är 30 används endast de 28 första tecknen för att fastställa om ett angivet värde är en dubblett av ett befintligt värde. **Obs!** När du definierar urvalslistevärden är ordningen i urvalslistan oberoende för varje språk. När du definierar urvalslistevärdenas ordning för ett språk, kopieras därför inte den ordningen automatiskt om du översätter urvalslistan till andra språk. Om du vill att ordningen på urvalslistevärdena ska vara densamma för alla språk, måste du manuellt ange rätt ordning för alla översättningar.
Text (lång)	255	I textfält används ett enradigt textfält.
Text (kort)	40	I textfält används ett enradigt textfält. Olika längder används däremot i de olika fälten.
Text (kort – maskerbar)	40	Med hjälp av maskerbara fält kan du dölja en del uppgifter i vissa posttyper för vissa användare. Om ett maskerbart fält innehåller till exempel värdet 4558785236 ser användarna XXXX5236. Mer information finns i Om maskerbara fält (på sidan 60).

Fälttyp	Maximal längd	Anteckningar
Webblänk	ej tillämplig	Med anpassade webblänkfält kan du skapa kontextkänsliga hyperlänkar i din layout. Fältet Visningstext kan innehålla upp till 250 tecken. Fältet URL kan innehålla upp till 8 000 tecken. Olika webbläsare har olika maxlängd för URL:er. Om du anger en URL som är för lång kanske den inte fungerar korrekt. Längden på URL:en ändras om du använder parameterersättning. Det totala antalet webblänkar och sammanfogade fält som du kan skapa varierar med posttypen, men för vissa typer är det totala sammanlagda antalet 100 webblänkar och sammanfogade fält. Mer information om fält i Oracle CRM On Demand finns i Om anpassade fält (finns About Custom Fields på sidan 1212). Mer information finns i Skapa webblänkar (på sidan 1237).
Sammansatt fält	ej tillämplig	Ett *sammanfogat fält* är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa ytterligare text. Det totala antalet webblänkar och sammanfogade fält som du kan skapa varierar med posttypen, men för vissa typer är det totala sammanlagda antalet 100 webblänkar och sammanfogade fält. Mer information om fält i Oracle CRM On Demand finns i Om anpassade fält (finns About Custom Fields på sidan 1212). Du kan skapa sammanfogade fält för de flesta posttyper. Mer information finns i Skapa sammanfogade fält (finns Setting Up Concatenated Fields på sidan 1251).

8 (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att fältnamnet ska översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

9 Klicka på Spara.

10 I sektionen Ytterligare egenskaper ska du fylla i följande fält enligt uppgift:

Fält	Kommentarer
Obligatorisk	Markera den här kryssrutan om du vill göra ett fält obligatoriskt när du skapar eller uppdaterar poster. Du kan till exempel kräva att alla användare fyller i fältet Konto när nya kontakter läggs till. **Obs!** Användarna måste inte markera ett fält av typen kryssruta som är markerat med Obligatoriskt. Om du vill att kryssrutefältet ska ha värdet Sant (vilket innebär att du vill att kryssrutan ska markeras) måste du använda fältvalideringsregler i kryssrutefältet. Mer information finns i Om fälthantering (på sidan 1206).
Villkorsberoende	Om du vill att fältet bara ska vara obligatoriskt när ett definierat villkor uppfylls, skriver du ett uttryck för villkoret direkt eller klickar på ikonen *fx* för att öppna Expression Builder-fönstret.

Fält	Kommentarer
	Obs! I fälthanteringen kan ett fält konfigureras som obligatoriskt eller villkorsberoende, men inte båda. Om kryssrutan Obligatorisk är markerad kan du inte ange ett uttryck i fältet Villkorsberoende. Det finns en del begränsningar för vilken Expression Builder-funktionalitet du kan använda i villkoren för villkorsberoende fält. Mer information om villkorsberoende fält och begränsningarna som gäller för Expression Builder-funktionaliteten finns i Om villkorsberoende fält (på sidan 1221).
Standardvärde	Ange ett värde eller ett uttryck direkt i fältet eller klicka på ikonen *fx* för att öppna fönstret Expression Builder. Du kan endast lägga till komplexa uttryck om du har behörigheten Avancerad fälthantering i din roll. Det här fältet kan innehålla ett uttryck som högst består av 1 024 tecken. Om du skapar ett uttryck som ställer in ett standardvärde får inte resultatet för uttrycket överskrida det högsta antalet tecken som tillåts i fältet. Dessutom får inte någon sträng eller numerisk litteral som har överförts till en funktion i Expression Builder överskrida 75 tecken. Om du anger standardvärdet direkt i det här fältet får inte antalet tecken i standardvärdet överskrida det högsta antalet tecken som tillåts för fälttypen. För fälten av nummertyp måste värdet vara inom fältets värdeintervall. Mer information om hur du ställer in standardvärden finns i Om fälthantering (på sidan 1206). Mer information om den syntax som du kan använda med uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1892). **Obs!**Om du tilldelar ett standardvärde till ett maskerbart fält visas det fullständiga standardvärdet i fältet när en användare skapar en ny post, även om användarens roll inte har behörigheten Visa maskerade data.
Skrivskyddad	Markera den här kryssrutan för de fält som ska vara skrivskyddade.
Får kopieras	Markera den här kryssrutan om du vill att fältet ska kunna kopieras när posttypen kopieras med knappen Kopiera post på detaljsidan för posten.
Optimerat	Den här kryssrutan markeras automatiskt om du väljer en fälttyp där det finns tillgängliga optimerade fält för den aktuella posttypen. Det återstående antalet tillgängliga optimerade fält visas till höger om kryssrutan Optimerat. Du måste markera kryssrutan Optimerat om du vill ha den optimerade versionen av fältet. **Obs!** När kryssrutan Optimerat har markerats och sparats för ett fält går det inte att avmarkerade de på sidan Redigera. Om du vill ändra fältet kan du i stället byta namn på det.
Beskrivning	Ange ytterligare information om fältet.

Fält	Kommentarer
Senare standard	Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering. Markera den här kryssrutan om du vill att fältet inte automatiskt ska fyllas i med standardvärdet när en ny post skapas. Det angivna standardvärdet anges bara när posten sparas om ett värde inte anges av användaren eller via integrationsverktyg. **Obs!** Du kan inte välja Senare standard för ett kryssrutefält.
Fältvalidering	Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering. Ange ett uttryck direkt i fältet eller klicka på ikonen *fx* för att öppna fönstret Expression Builder. Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken. Mer information om fältvalidering finns i Om fälthantering (på sidan 1206) och mer information om den syntax du kan använda för uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1892).
Felmeddelande för fältvalidering	Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering. Ange ett anpassat felmeddelande som ska visas i tillägg till standardmeddelandet om valideringen misslyckas för fältet. Meddelandet får enbart innehålla bokstäver, siffror, blanksteg, kommatecken, punkter och bindestreck. Följande visar hur felmeddelandena visas, beroende på om du anger ett anpassat felmeddelande eller inte: Om fältvalidering har ställts in och inget anpassat meddelande angetts: Värdet som har angetts för '[*Fält*]' uppfyller inte valideringsreglerna som har angetts av företagets administratör. Valideringsvillkoret är '[*Regel*]' (*felkod*). Om fältvalidering har angetts visas ett anpassat meddelande: [*Anpassat felmeddelande*] (*felkod*).

Fält	Kommentarer

Visningsformat för knappbeskrivning	Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering.
	Välj vilket format knappbeskrivningen ska visas med genom att markera HTML eller Oformaterad text i listrutan. Standardvärdet för det här fältet är Oformaterad text.
	När du använder HTML-formaterade knappbeskrivningar blir prestandan bättre om du undviker komplex HTML och minskar antalet bilder som visas i knappbeskrivningen. Interaktiva kontroller, till exempel hyperlänkar, går inte att använda. Du bör också använda utfyllnad när du använder HTML-formaterade knappbeskrivningar, så att texten blir lättare att läsa. När du använder HTML-taggen <DIV> rekommenderar vi att du använder en kantlinje för att säkerställa att innehållet i <DIV>-taggen stannar i knappbeskrivningsrutan. Exempel:
	`<div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;">`
	`Det här är ett knappbeskrivningsmeddelande med utfyllnad och röd bakgrund.`
	`</div>`
	Obs! Mer information om de överväganden som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Knappbeskrivning	Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering. Ange information om fältets funktionalitet. Den här informationen visas som en knappbeskrivning när användaren placerar pekaren över fältet. Det här textfältet är begränsat till max 1500 tecken. **Obs!** Du bör använda knappbeskrivningar sparsamt och göra dem informativa och koncisa.

11 Klicka på Spara.

De nya fält som du lägger till visas automatiskt med blå text och hakparenteser på de andra aktiverade språken (oavsett om kryssrutan Markera för översättning är markerad eller inte).

12 Så här infogar du manuellt den översatta motsvarigheten till det nya namnet, felmeddelandet för fältvalidering, beskrivningen eller knappbeskrivningen:

a Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.

b Klicka på länken Redigera för fältet vars namn, felmeddelande för fältvalidering, beskrivning eller knappbeskrivning du vill översätta.

c Skriv översättningen i något av fälten Visningsnamn, Felmeddelande för fältvalidering, Beskrivning eller Knappbeskrivning och klicka på Spara.

Om du översatte fältets namn visas det översatta namnet med svart text i kolumnen Visningsnamn.

d Upprepa steg a till och med c för alla språk som du vill ange en översättning för.

e Om du vill fortsätta arbeta på sidan *posttyp* – fält när du har angett alla översättningar väljer du företagets standardspråk i listrutan Språk.

Obs! För att anpassade fält ska visas i Analys när användarspråket i Oracle CRM On Demand inte är samma som språket det anpassade fältet skapats med, måste det anpassade fältet översättas till språket i fråga. Om ett anpassat fält exempelvis skapas på engelska, ser en tyskspråkig användare enbart det här fältet i Analys om fältet översatts till tyska.

Om du väljer Markera för översättning skrivs både Visningsnamn och Felmeddelande för fältvalidering över på alla andra språk.

13 Om du skapat en urvalslista eller en urvalslista med flera alternativ:

a Klicka på länken Urvalslista, redigera för det anpassade fältet.

b Ange varje värde på en egen rad i rutan Urvalslista, värden.

c Spara posten.

d (Valfritt) Om företaget använder grupper för urvalslistevärden mappar du värdena till grupperna. Mer information finns i Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261).

Obs! Nu måste du visa de nya anpassade fälten, så att de visas i formulären (formulären Redigera, Detalj och Skapa). De visas *inte* som standard. Om du vill visa det anpassade fältet skapar du nya sidlayouter efter behov och kontrollerar att de här sidlayouterna har tilldelats till alla roller som behöver visa fältet.

Skapa anpassade fält för relaterad information

Om du använder kopplade fält kan du visa viss information i Oracle CRM On Demand från en enskild posttyps relaterade post på detaljsidan eller relaterade informationslistor för poster av en andra posttyp. Ett *kopplat fält* är ett fält i en posttyp som använder en främmande nyckel för att referera till ett fält i en annan posttyp. Till exempel kan Anpassat objekt 04 länkas till posttypen Kontakt och ett antal kopplade fält i posttypen Anpassat objekt 04 så att du kan visa information om från kontaktposter på detaljsidorna för poster som hör till Anpassat objekt 04. Du kan visa en kontakts förnamn, efternamn och e-postadress samt andra fält från en kontaktpost på detaljsidan för en länkad post som hör till Anpassat objekt 04. På samma sätt kan du visa fälten från kontaktposten i listorna som hör till posterna i Anpassat objekt 04 vilka är länkade till en post av en annan posttyp.

Det kan dock finnas behov av att värden ska visas från ett fält i en relaterad posttyp som saknar ett kopplat fält. Kanske vill du t.ex. visa telefonnumret till den relaterade kontaktens assistent på detaljsidan för posten som hör till Anpassat objekt 04, samtidigt som det saknas ett kopplat fält för fältet Assistent, telefonnr i posttypen Kontakt. Eller så vill du kanske visa värden från ett anpassat fält i posttypen Kontakt i listan med poster som hör till Anpassat objekt 04 som visas på en detaljsida för en annan länkad posttyp, t.ex. posttypen Anpassat objekt 05. Du kan skapa anpassade fält för relaterad information för posttypen Anpassat objekt och vissa andra posttyper, som gör att du kan visa information från fält som saknar kopplade fält. Mer information om hur du skapar anpassade fält för relaterad information finns i Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).

Obs! Du kan skapa anpassade fält för relaterad information för alla typer av fält, förutom Webblänk, sammanfogade fält, maskerbara fält och Urvalslista med flera alternativ. Du kan inte använda ett anpassat fält för relaterad information i Oracle CRM On Demand-rapportering eftersom dessa fält inte mappas i Analys. Du måste i stället använda det ursprungliga källfältet, som finns i Analys.

Om uppdatering av värden i anpassade fält för relaterad information

Tänk på följande vid uppdatering av värden i anpassade fält för relaterad information:

- När du sparar ett nytt anpassat relaterat informationsfält lämnar Oracle CRM On Demand automatiskt in en begäran om att initiera det nya fältet. Under initieringsprocessen fylls de anpassade relaterade informationsfälten i posterna i med värdena från motsvarande fält i posterna för den relaterade posttypen.
- Vid initiering av ett anpassat fält med relaterad information i en post uppdateras värdet i fältet automatiskt varje gång värdet i motsvarande fält i den relaterade posten uppdateras.
- Värdet i ett anpassat fält med relaterad information kan inte uppdateras direkt via någon kanal.

Exempel på användning av anpassade fält för relaterad information

Ditt företag äger och hanterar flera konferenscenter och tillhandahåller lokaler och hjälpmedel till andra företag, statliga myndigheter och så vidare. Du kan använda en anpassad objektposttyp för att bevaka information om händelser och en annan anpassad objektposttyp för att bevaka information om rum som används för händelsen. De enskilda rummen används för många olika händelser och varje enskild händelse kan ta ett antal rum i anspråk, vilket medför att du behöver en många-till-många-relation mellan posttyperna. När du skapar många-till-många-relationen i Oracle CRM On Demand kan du använda en tredje posttyp för anpassade objekt som snittabell för att bevaka information om de enskilda rumsbokningarna eller sessionerna. Sedan skapar du en en-till-många-relation mellan rum och sessioner och en likadan relation mellan händelser och sessioner, så att du får en många-till-många-relation mellan rum och händelser. Mer information om hur du skapar många-till-många-relationer mellan anpassade objekt finns i Om många-till-många-relationer för anpassade objekt (på sidan 1363).

Det finns två anpassade fält i posttypen Rum: Rumstyp och Rumskapacitet. Nu vill du visa informationen från fälten Rumstyp och Rumskapacitet i avsnittet med relaterad information för Sessioner på händelsedetaljsidorna för vissa användarroller. Med den här konfigurationen kan användare som visar en händelsedetaljsida se typ och kapacitet för händelsens tilldelade rum.

I följande procedur beskrivs hur du konfigurerar posttyperna Händelse och Session i det här exemplet.

Så här konfigurerar du posttyperna Händelse och Session

1. På applikationsanpassningssidorna för posttypen Session skapar du två anpassade fält för relaterad information där värden ska visas från fälten Rumstyp och Rumskapacitet, vilka finns i posttypen Rum.

   Du kan ge de nya fälten i posttypen Session samma namn som fälten i posttypen Rum, eller välja andra namn. Mer information om hur du skapar anpassade fält finns i Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).
2. Öppna sidan Kö för initiering av relaterade fält och kontrollera att begäran om initiering av fältet har slutförts korrekt.

   Mer information finns i Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).
3. På applikationsanpassningssidorna för posttypen Händelse skapar eller redigerar du en relaterad informationslayout för posttypen Session och flyttar de anpassade fält som du har skapat för posttypen Session från avsnittet Tillgängliga fält till avsnittet Valda fält i Guiden för relaterad information.

   Mer information om hur du konfigurerar layouter för relaterad information finns i Anpassa layouter för relaterade objekt (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).
4. På applikationsanpassningssidorna för posttypen Händelse skapar eller redigerar du en layout för händelsedetaljsidan och tilldelar den layout för relaterad information som du konfigurerade för posttypen Session.

   Mer information om hur du konfigurerar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).
5. Tilldela den sidlayout för händelsedetaljer som du konfigurerade för posttypen Händelse till alla relevanta användarroller.

   Mer information om hur du konfigurerar roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
6. Tilldela roller till lämpliga användare om användarna ännu inte har tilldelats några roller.

   Mer information om hur du konfigurerar användarposter finns i Ställa in användare (på sidan 1367).

Skapa anpassade fält för relaterad information

Ett *anpassat fält för relaterad information* är ett fält i en viss posttyp som du kan använda för att visa värden från ett fält i en relaterad posttyp. De anpassade fälten för relaterad information som du skapar kan du lägga till i sidlayouter och layouter för anpassad information. Det finns exempel på hur du använder anpassade fält för

relaterad information i Om anpassade fält för relaterad information (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230).

Du kan konfigurera anpassade fält för relaterad information för följande posttyper:

- Konto
- Kontokontakt
- Aktivitet
- Kampanj
- Krav
- Kontakt
- Kontaktportfölj
- Anpassade objekt
- Händelse
- Hushållskontakt
- Försäkringsegendom
- Deltagare
- Inblandad part
- Kundämne
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Partner
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Serviceärende
- Lösning
- Användare

Konfigurera endast följande fält på sidan Redigera fält när du arbetar med anpassade fält för relaterad information: Visningsnamn, Relaterad information, Fälttyp, Relaterad posttyp, Knappbeskrivning och Relaterat fält. Alla andra fält på sidan Fält, redigera blir skrivskyddade när du markerar kryssrutan Aktivera relaterad info.

Obs! Du kan antingen konfigurera ett anpassat fält av typen urvalslistefält så att det fungerar som ett fält för relaterad information, eller så kan du konfigurera det till att hämta sina värden från andra urvalslistefält, men de kan inte göra båda. Information om hur du konfigurerar ett anpassat urvalslistefält för att dela värden med ett annat urvalslistefält finns i Skapa anpassade urvalslistefält med delade värden (på sidan 1234).

Om du ändrar ett befintligt anpassat fält och gör det till ett fält för relaterad information, kommer följande att ske med de poster som innehåller fältet med relaterad information:

- Om posten är associerad med en post som hör till den relaterade posttypen, fylls fältet i med värdet från det fält som du konfigurerar som det relaterade fältet. Om fältet för posten redan innehåller ett värde, skrivs värdet över.
- Om posten inte är associerad med en post som hör till den relaterade posttypen, rensas värdet i fältet.

Om du ändrar ett befintligt anpassat fält för relaterad information så att det inte längre är ett fält för relaterad information, förblir det befintliga värdet i fältet oförändrat för poster som innehåller fältet. Fältet blir redigerbart.

Följande procedur beskriver hur du skapar ett nytt anpassat fält för relaterad information.

Innan du börjar:

- Avgör fälttypen för den relaterade posttypens fält vars värden du vill visa i det anpassade fältet för relaterad information som du skapar.

- För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här skapar du ett nytt anpassat fält för relaterad information

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I avsnittet Inställningar för posttyper klickar du på länken för den posttyp för vilken du vill konfigurera det anpassade fältet för relaterad information.

   Om du till exempel vill skapa ett anpassat fält för relaterad information i posttypen Anpassat objekt 04 för att visa värden från ett fält i posttypen Kontakt klickar du på Anpassat objekt 04.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. Klicka på Nytt fält på sidan Fältinställningar för *posttyp*.
6. Gör följande på sidan Fält för *posttyp*:
   a. Ange namnet på det nya fältet i fältet Visningsnamn.

      Kanske vill du ge det anpassade fältet för relaterad information samma namn som fältet i den relaterade posttypen. Du kan dock ge fälten olika namn.
   b. I fältet Fälttyp väljer du den typ av fält du vill skapa.

      Om du till exempel vill att det nya fältet ska visa värden från ett nummerfält i den relaterade posttypen väljer du Nummervärde.

      Obs! Du kan skapa anpassade fält för relaterad information för alla typer av fält, förutom Webblänk, sammanfogade fält, maskerbara fält och Urvalslista med flera alternativ.
   c. Markera kryssrutan Aktivera relaterad info.
   d. Välj den relaterade posttypen i fältet Relaterad posttyp.

      Om du till exempel skapar ett anpassat fält för relaterad information i posttypen Anpassat objekt 04 för att visa värden från ett fält i posttypen Kontakt väljer du Kontakt.

      Obs! När du har valt både fälttyp och relaterad posttyp kan alla fält av den valda fälttypen i den valda relaterade posttypen väljas i fältet Relaterat fält.
   e. I fältet Relaterat fält väljer du namnet på det fält vars information du vill visa i det nya anpassade fältet.
   f. Spara det nya fältet.
7. (Valfritt) Ange en översättning av det nya fältets namn enligt följande:
   a. Välj det språk du vill ange en översättning för i listrutan Översättningsspråk på sidan *posttyp* – fält.
   b. Klicka på länken Redigera för fältet vars namn du vill översätta.
   c. Ange översättningen i fältet Visningsnamn och klicka på Spara.

      Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

      Obs! Du kan också ange översättningar för fältets knappbeskrivning och beskrivning.
   d. Upprepa steg a till och med c för alla språk som du vill ange en översättning för.
   e. Om du vill fortsätta arbeta på sidan *posttyp* – fält när du har angett alla översättningar väljer du företagets standardspråk i listrutan Språk.

När du sparar ett nytt anpassat relaterat informationsfält lämnar Oracle CRM On Demand automatiskt in en begäran om att initiera det nya fältet. Under initieringsprocessen fylls de anpassade relaterade informationsfälten i posterna i med värdena från motsvarande fält i posterna för den relaterade posttypen. Du kan visa initieringsbegärans status på sidan Kö för initiering av relaterade fält enligt beskrivningen i följande procedur.

Obs! I Oracle CRM On Demand skickas ingen bekräftelse om att initieringsprocessen har slutförts via e-post.

Så här visar du status för en initieringsbegäran

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Kö för initiering av relaterade fält i avsnittet Datahanteringsverktyg.

   Sidan Kö för initiering av relaterade fält visas med information om initieringsprocessen.

Du kan lägga till det nya fältet i sidlayouter för den posttyp där du skapade det relaterade fältet och i posttypens relaterade informationslayouter för andra posttyper. Om du till exempel skapar ett anpassat fält för relaterad information i posttypen Anpassat objekt 04 som visar värden från ett fält i posttypen Kontakt kan du sedan lägga till det anpassade fältet i sidlayouter för Anpassat objekt 04 och även i layouterna för relaterad information som används för att visa poster i Anpassat objekt 04 på detaljsidor för andra posttyper, t.ex posttypen Konto och andra Anpassat objekt-posttyper. Exempel på användning av anpassade fält i layouter för relaterad information finns i Om anpassade fält för relaterad information (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230).

Skapa anpassade urvalslistefält med delade värden

För vissa posttyper kan du skapa ett anpassat urvalslistefält som hämtar sin lista med värden från ett annat urvalslistefält för samma eller en annan posttyp. Det fält som värdena hämtas från kallas för källfältet, och det fält som delar värdena från källfältet kallas för målfältet. Du kan skapa flera anpassade urvalslistefält som målfält för posttyper som stöder delning av urvalslistevärden.

Första gången du skapar ett målfält synkroniseras listan med värden i fältet automatiskt med listan med värden i källfältet. Eventuella framtida ändringar som du gör i listan med värden i källfältet tillämpas även på listan med värden i målfältet. Om du till exempel lägger till ett nytt värde i listan med värden i källfältet så kan det värdet väljas både i källfältet och målfältet. Du kan inte uppdatera listan med värden i målfältet genom en kanal.

Observera följande när du skapar ett anpassat urvalslistefält som ett målfält:

- Du kan inte använda ett målfält som källfält för ett annat urvalslistefält.
- Du kan välja valfritt urvalslistefält från valfri posttyp och använda det som källfält, förutsatt att båda av följande påståenden stämmer:
  - Posttypen för källan är en typ vars fält kan konfigureras via applikationsanpassningssidorna i Oracle CRM On Demand.
  - Det fält som du vill använda som källfält har inte konfigurerats som ett målfält.
- Du kan använda ett urvalslistefält som källfält för flera målfält.
- Om du ändrar ett befintligt anpassat urvalslistefält som tidigare innehöll sin egen lista med värden och konfigurerar fältet så att det hämtar sina värden från ett annat urvalslistefält i stället, tas det anpassade urvalslistefältets ursprungliga värden bort. Poster som refererar de borttagna värdena uppdateras dock inte automatiskt. I sådana fall visar posterna den språkoberoende koden (LIC) för urvalslistevärdet som togs bort. Vi rekommenderar att du letar upp de poster som refererar till de borttagna värdena och vid behov uppdaterar posterna så att de visar giltiga värden (eller inga värden).
- Om du ändrar konfigurationen för ett befintligt målfält så att fältet inte längre hämtar sin lista med värden från ett annat urvalslistefält och sedan sparar dina ändringar, så kommer listan med värden för det anpassade urvalslistefältet inledningsvis att innehålla de aktiva värdena från fältet som tidigare användes som källfält. Listan med värden i det anpassade urvalsfältet blir dock redigerbart och du kan lägga till nya värden och inaktivera värden. Eventuella ändringar som görs senare i listan med värden i fältet som tidigare användes som källfält synkroniseras inte längre med värdena i det anpassade urvalslistefältet.

Följande posttyper stöder delning av urvalslistevärden:

- Konto
- Kontokontakt
- Kontoteam
- Aktivitet
- Kampanj
- Krav

- Kontakt
- Kontaktportfölj
- Kontaktteam
- Anpassade objekt
- Händelse
- Hushållskontakt
- Försäkringsegendom
- Deltagare
- Inblandad part
- Kundämne
- Kundämnesteam
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Affärsmöjlighetsteam
- Partner
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Serviceärende
- Serviceärendeteam
- Lösning
- Användare

Obs! Du kan antingen konfigurera ett anpassat fält av typen urvalslistefält så att det fungerar som ett fält för relaterad information, eller så kan du konfigurera det till att hämta sina värden från andra urvalslistefält, men de kan inte göra båda. Mer information om hur du skapar anpassade fält för relaterad information finns i Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231).

Följande procedur beskriver hur du skapar ett anpassat urvalslistefält som hämtar sina värden från ett annat urvalslistefält.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här skapar du ett anpassat urvalslistefält som hämtar sina värden från ett annat urvalslistefält

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp för vilken du vill skapa det anpassade urvalslistefältet som ska hämta sina värden från ett annat fält.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. Klicka på Nytt fält på sidan Fältinställningar för *posttyp*.
6. Gör följande på sidan Fält för *posttyp*:
   a. Ange namnet på det nya fältet i fältet Visningsnamn.
   b. Välj Urvalslista i fältet Fälttyp.
   c. Markera kryssrutan Aktivera delade urvalslistevärden.
   d. Välj den posttyp som innehåller källfältet i fältet Delad posttyp.
   e. Välj namnet på källfältet i fältet Delat fält.
   f. Fyll i resten av fälten på sidan Fält, redigera för *posttypen* efter behov.

g Spara det nya anpassade urvalslistefältet.

7 (Valfritt) Ange en översättning av det nya fältets namn enligt följande:

a Välj det språk du vill ange en översättning för i listrutan Översättningsspråk på sidan *posttyp* – fält.

b Klicka på länken Redigera för fältet vars namn du vill översätta.

c Ange översättningen i fältet Visningsnamn och klicka på Spara.

Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

Obs! Du kan också ange översättningar för fältets knappbeskrivning och beskrivning.

d Upprepa steg a till och med c för alla språk som du vill ange en översättning för.

e Om du vill fortsätta arbeta på sidan *posttyp* – fält när du har angett alla översättningar väljer du företagets standardspråk i listrutan Språk.

Administrera inställningen Får kopieras

De flesta posttyperna i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunktion som gör att användarna kan kopiera posten de för närvarande använder.

Obs! När du använder knappen Kopiera post kopieras bara basposten och inte de underordnade posterna.

Följande begränsningar gäller kopieringsfunktionen:

- Det går inte att kopiera webblänkar, sammanfogade fält, systemfält, adressfält, maskerbara fält, beräknade fält och referensfält. Kryssrutan Får kopieras går inte att använda för dessa objekt.
- Det går inte att kopiera skrivskyddade fält. Sådana fält gjordes skrivskyddade när fältet eller fältlayouten skapades.
- Det går inte att kopiera fält som inte är tillgängliga i en användares formulärlayout.

I det här avsnittet beskrivs hur du bestämmer vilka fält du ska kunna kopiera på detaljsidorna för poster i Oracle CRM On Demand.

Så här anger du vilka fält som ska gå att kopiera med hjälp av knappen Kopiera

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.

3 Klicka på posttypen som ska gå att kopiera i sektionen Inställningar för posttyper.

4 Klicka på inställningslänken för posttypfältet i sektionen Fälthantering.

En lista över fält för posttypfältet visas.

5 Leta reda på fältet du vill ändra och klicka på länken Redigera.

Obs! Om du vill kopiera associationer måste du markera associationslistan och inte associations-id:t. Alla fält som är kopplade till associationen kopieras automatiskt när listan får värdet Får kopieras.

6 Markera kryssrutan Får kopieras.

7 Klicka på Spara.

Ändringarna börjar gälla nästa gång användaren loggar in i Oracle CRM On Demand.

Ställa in anpassade fältintegrationstaggar

Integrationstaggar för anpassade fält är språkoberoende symboliska identifierare som tilldelas varje anpassat fält. Dessa taggar används av anpassade fältparametrar för webbtjänster (används vid generering av WSDL-filer) och webblänkar. Taggarna gör att administratörer kan skapa ett meningsfullt integrationsnamn för varje anpassat fält. Detta namn används av integrationskomponenter så att etikettnamnen kan ändras utan att befintliga integrationer

påverkas. Integreringstaggarna visas i kolumnen med integreringstaggen för Web Services v2.0 på sidan Fält för *posttypen*.

I Expression Builder används integreringstaggar. Dessa används även för att skapa arbetsflödesregler och arbetsflödesfält. Mer information om arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518). Mer information om hur man skapar och redigerar fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

Varning! Ändra inte integreringstaggarna när du har ställt in dem. Om du gör det riskerar du att förlora eventuell teknik som refererar till integrationstaggarna.

Så här konfigurerar du integrationstaggen för ett anpassat fält

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. Klicka på Hantera fältetiketter på sidan Fält för *posttypen*.
6. Klicka på knappen Avancerat på sidan Hantera fältetiketter.
7. Uppdatera integrationstaggen.

   Obs! Fält visas bara på sidan för avancerade inställningar när det finns minst ett anpassat fält för posttypen.

Tips! För integreringstaggen bör du använda ett kort, beskrivande namn som gör det lätt att identifiera det här anpassade fältet. Webbtjänster, webblänkar och andra integrationstekniker (WSDL-filer för webbtjänster och webbadressparametrar för webblänkar) refererar till denna tag.

Skapa webblänkar

En *webblänk* är ett anpassat fält där du kan placera en hyperlänk till en extern webbplats eller en webbaserad applikation i en post i Oracle CRM On Demand. Du kan använda ett anpassat webblänkfält som en praktisk möjlighet för användarna att navigera till en annan webbsida, inklusive en annan sida i Oracle CRM On Demand. Du kan skapa anpassade webblänkfält för alla posttyper. Du kan till exempel definiera ett webblänkfält för den kontotyp som uppdaterar kontodetaljerna med värden från en annan applikation. Som med andra anpassade fält måste du lägga till webblänkfält i posternas sidlayout för att användarna ska kunna se dem.

Du kan konfigurera en webblänk för att öppna en annan webbplats. Du kan även konfigurera webblänken för att överföra specifik information från Oracle CRM On Demand-posten som en parameter i webbadressen. Du kan till exempel skapa ett webblänkfält för att överföra adressinformation från en kontopost till en webbplats som tillhandahåller adresspecifika kartor. När användaren sedan klickar på webblänken i kontoposten, öppnas en karta för din kontoplats.

Du kan dessutom konfigurera en webblänk för att öppna en rapport eller en infopanel.

Obs! Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Du kan konfigurera webblänken så att den enbart visas under vissa förutsättningar. Du kan till exempel ange de villkor som måste uppfyllas för att webblänken ska visas och du kan konfigurera länken så att den enbart visas på detaljsidorna för att förhindra att användarna klickar på länken från redigeringssidorna.

Obs! Innehållet i webblänksfälten kan inte överföras till de nya posterna när ett kundämne konverteras.

Innan du börjar. Du måste känna till målwebbadressens syntax för att kunna konfigurera webblänkfält. Om du vill konfigurera en webblänk så att den öppnar en rapport eller en infopanel, måste rapporten eller infopanelen lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.

Konfigurera en webblänk

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. Om webblänkfältet inte redan finns skapar du ett anpassat webblänkfält enligt beskrivningen i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
6. Klicka på länken Redigera webblänk för det anpassade fältet på sidan Fält.
7. Där det är tillämpligt anger du följande egenskaper på sidan Redigera webblänk:
   a. **Fältvisning.** Fältet är skrivskyddat.
   b. **Typ.** Välj ett av följande alternativ:
      - **URL.** Välj det här värdet om du vill skapa en webblänk till en annan webbsida, inklusive en annan sida i Oracle CRM On Demand.
      - **Rapport.** Välj det här värdet om du vill skapa en webblänk till en rapport.
      - **Infopanel.** Välj det här värdet om du vill skapa en webblänk till en infopanel.
   c. **Användar- och systemfält.** När du skapar webblänken visas information automatiskt om användaren och företaget i det här fältet.

      Mer information finns i Användar- och systemfält (på sidan 1246).
   d. Fält för *posttyp***.** När du skapar webblänken visas information automatiskt om posttypen i det här fältet.

      Obs! *Posttypen* refererar till posttypen som du ställer in webblänken för. Om du exempelvis redigerar en webblänk för en kontaktpost, visas det här fältet som listan Kontaktfält.
   e. **Funktioner.** (Endast webblänkstypen URL) Välj EncodeURL i urvalslistan om Oracle CRM On Demand-URL:en kräver ytterligare kodning för att kunna visas korrekt.
   f. **Markera för översättning.** Markera den här kryssrutan om du vill att den aktuella webblänken ska visas på andra aktiverade språk.
8. Ange följande egenskaper i avsnittet Fönsteregenskaper:
   a. För visningstext anger du etiketten (visningsnamnet) för hyperlänken som användaren ser i layouten.

      Exempel: Klicka här för aktiekurs (understruket).

      Du kan också inkludera sammanhangsberoende parametrar i fältet Visningstext genom att placera markören i fältet Visningstext och sedan välja Användar- och systemfält eller listan över fält (för posttyper). Då placeras en fältparameter i fältet Visningstext (angiven som %%%fältnamn%%%), som ersätts med fältvärdet baserat på den aktuella posten.

      Obs! Om visningstexten är så lång att den inte får plats i layouten kortas den av. Informationen för eventuella parametrar läggs till vid körningen.
   b. Välj vad du vill ska hända i Oracle CRM On Demand när en användare klickar på hyperlänken:
      - **Öppna i aktuellt fönster.** Öppnar den hyperlänkade sidan i det aktuella fönstret och ersätter den aktuella Oracle CRM On Demand-sessionen.
      - **Öppna i anpassad webbflik.** Öppnar den hyperlänkade sidan i en anpassad webbflik. Välj önskad webbflik i listan Målflik, anpassad webb.
      - **Öppna i nytt fönster.**Öppnar den hyperlänkade sidan i ett nytt fönster utan att förändra det aktuella Oracle CRM On Demand-fönstret. Markera kryssrutan Förnya överordnat fönster om du vill förnya det överordnade fönstret när användaren stänger det nya fönstret.
   c. För visningsalternativ väljer du detaljsidan, redigeringssidan eller båda, beroende på om du vill att webblänken ska visas enbart på detaljsidor, redigeringssidor eller på både detalj- och redigeringssidor. Du kan lägga till webblänkar på en listsida och i en sektion med relaterad information. Mer information finns i

Hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1305) och Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).

9 Fyll i länkegenskaperna:

a För aktivt länkvillkor anger du ett uttryck för ett villkor som reglerar om webblänken är aktiv på detalj- och redigeringssidorna. Du kan klicka på ikonen fx intill fältet Aktivt länkvillkor för att öppna fönstret Uttrycksverktyg där du kan ange ett uttryck. Information om den syntax som du kan använda för uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Om du exempelvis anger ett uttryck som [Intäkt] > 10 000, är webblänken enbart aktiv om villkoret Intäktsvärde större än 10 000, uppfylls.

Om du inte anger ett uttryck är webblänken alltid aktiv. Om du anger ett uttryck och villkoret inte uppfylls, visas webblänken men den är inte aktiv.

b För Visa länkvillkor anger du ett uttryck för ett villkor som styr om webblänken visas på detalj- och redigeringssidorna.

Om du exempelvis anger ett uttryck som [Intäkt] > 10 000, visas webblänken enbart om villkoret Intäktsvärde större än 10 000, uppfylls.

Om du inte anger ett uttryck visas webblänken alltid.

följande gäller uttryck i fälten Visa länkvillkor och Aktivt länkvillkor.

- **Ny sida.** De synliga och aktiva uttrycken utvärderas inte för nya sidor. De anges som standard till SANT. Det enda sättet att inaktivera länken är att uttryckligen ange FALSKT för uttrycket.
- **Redigera sida.** De synliga och aktiva uttrycken utvärderas inte för nya sidor. Du kan dock använda Uttrycksverktyget om du vill lägga till ett nytt uttryck.

c (Endast webblänkstyperna Rapport och Infopanel) Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) i fältet Sökväg, navigera till önskad rapport eller infopanel under Delade mappar och klicka sedan på OK. Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten eller infopanelen.

d (Endast webblänktypen Rapport) Om du vill att frågor som är konfigurerade för analysen ska visas så att användare kan filtrera analysen markerar du kryssrutan Visa rapportfrågor.

e (Endast webblänkstyperna Rapport och Infopanel) Om du vill ange filter som ska tillämpas på rapporten vid körning ska du ange filtren i fältet Parametrar. Detaljerad information om hur du anger filtren finns i Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler (på sidan 1241).

f (Endast webblänktypen Rapport) Ange om användarna som visar inbäddade analyser kan förnya, skriva ut eller exportera analysen:

- **Förnyelselänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Förnya tillgänglig och användare kan förnya data i analysen.
- **Utskriftslänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Skriv ut tillgänglig och användare kan skriva ut analysen.
- **Exportlänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Exportera tillgänglig och användare kan exportera analysen.

g (Endast webblänkstypen URL) För URL ska du ange URL:en som anropas när användaren klickar på hyperlänken, t.ex. www.oracle.com.

Obs! Du kan också inkludera sammanhangsberoende parametrar genom att placera markören i webbadressfältet och sedan välja Användar- och systemfält eller listan över fält (för posttyper). Då placeras en fältparameter i webbadressen (angiven som %%%fältnamn%%%), som ersätts med fältvärdet som baseras på den aktuella posten när användaren klickar på värdet.

Om du inte anger någon webbadress dirigeras användaren till en tom webbadress när du klickar på länken.

Alla webbläsare har en maxlängd för URL:ar. Om du anger en webbadress som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska när användarna klickar på webblänken. Kontrollera att webbadressen som du anger är en giltig Uniform Resource Identifier (URI). Om den inte är giltig visas ett felmeddelande i stället för länken.

Obs! Även om det är möjligt att använda en URL för att bädda in en rapport eller infopanel i en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk med URL-typen, stöds inte den här funktionen helt och URL:en fungerar kanske inte efter en uppgradering.

h (Endast webblänkstypen URL) För metoden för begäran: Välj den metod som du vill skicka webblänksbegäran med:

- **GET.** En GET-begäran skickar frågesträngsparametrar (par med namn och värde) i webbadressen för begäran. Detta är standardvärdet för befintliga webblänkar.
- **POST.** En POST-begäran skickar frågesträngsparametrar (par med namn och värde) i HTTP-meddelandetexten. Detta är standardvärdet för nya webblänkar.

10 För användar- och systemfälten väljer du ett alternativ i listan över användar- och systemfält om du vill lägga till parameterfält i fältet URL, Visningstext eller Parametrar i markörens aktuella position.

Om du t.ex. väljer Användar-id i listan infogas %%%User id%%% i fältet URL, Visningstext eller Parametrar, beroende på markörens position. Vid körning ersätts %%%User id%%% med användar-id:t för användaren som är inloggad. Om du t.ex. väljer Värdnamn i listan infogas %%%Hostname%%% vid markörens position. Vid körning ersätts den här parametern med värdnamnet på servern där Oracle CRM On Demand körs. Detta är användbart i konfigurationer som innehåller en webbadress till Oracle CRM On Demand eftersom det inte längre är nödvändigt att ändra värdnamnet för Oracle CRM On Demand manuellt i migreringen från en miljö till en annan miljö.

11 För *posttypsfält* placerar du markören i fältet URL, Visningstext eller Parametrar, där du vill lägga till en parameter. Välj sedan det fält som du vill inkludera i listan.

Om du t.ex. väljer fältet Rad-id infogas %%%Row id%%% i fältet URL, Visningstext eller Parametrar, beroende på markörens position. Vid körning ersätts parametern med rad-id:t för den aktuella posten.

Obs! En platshållare för namnet på en posttyp anges med det kursiverade ordet *posttyp*. Exempelvis avser *posttyp* den posttyp där du lägger till det anpassade webblänkfältet. Om du exempelvis redigerar en webblänk för en kontaktpost, visas det här fältet som listan Kontaktfält.

12 Klicka på Spara.

13 Lägg till webblänkfältet i sidlayouten *posttyp* enligt beskrivningen i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand

Du kan bädda in rapporter från analyskatalogen på någon av följande platser:

- Anpassade webbappletar av rapporttyp, för posttypsdetaljsidan och posttypshemsidor. Se Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa webbappletar för en rapport (på sidan 1291).
- Globala webbappletar av rapporttyp, för Min hemsida och aktivitetsfältet. Se Skapa globala webbappletar (på sidan 1337) och Skapa webbappletar för en rapport (på sidan 1291).
- Anpassade webbflikar av rapporttyp. Se Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328).
- Anpassade webblänkar av rapporttyp. Se Ställa in webblänkar (finns Skapa webblänkar på sidan 1237).
- Min hemsida och posttypshemsidor, via funktionen Hemsida, anpassad rapport. Se Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida (på sidan 1344) och Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1306).

Du kan bädda in infopaneler från analyskatalogen på någon av följande platser:

- Anpassade webbappletar av infopanelstyp, för posttypsdetaljsidan och posttypshemsidor. Se Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa webbappletar för en infopanel (på sidan 1292).
- Globala webbappletar av infopanelstyp, för Min hemsida och aktivitetsfältet. Se Skapa globala webappletar (finns Skapa globala webbappletar på sidan 1337) och Skapa webbappletar för en infopanel (på sidan 1292).
- Anpassade webbflikar av infopanelstyp. Se Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328).
- Anpassade webblänkar av infopanelstyp. Se Ställa in webblänkar (finns Skapa webblänkar på sidan 1237).

Om du vill bädda in en rapport eller infopanel från analyskatalogen måste rapporten eller infopanelen lagras under Delade mappar och du måste ha åtkomst till mappen där rapporten eller infopanelen finns.

Obs! Även om det är möjligt att använda en URL för att bädda in en rapport eller infopanel i en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk med URL-typen, stöds inte den här funktionen helt och URL:en fungerar kanske inte efter en uppgradering.

Inställningen Aktivering av anpassad kod

Om fältet Aktivering av anpassad kod i en användares profil är inställt på Avaktiverad med indikator, så körs inga rapporter eller infopaneler som är inbäddade i anpassade webbappletar för den användaren.

Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler

Du kan bädda in rapporter och infopaneler i en anpassad webbapplet och på anpassade webbflikar. Du kan dessutom konfigurera webblänksfälten så att de öppnar rapporter och infopaneler.

När du skapar en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk av rapport- eller infopanelstyp kan du ange filter som ska tillämpas vid körning. För en infopanel: Filtren som du anger gäller för alla rapporter i infopanelen.

För de kolumner som du anger i filtren måste du även konfigurera ett filter i rapporten som du vill bädda in och om du bäddar in en infopanel måste du konfigurera ett filter för kolumnen i var och en av rapporterna på infopanelen. Filtret i rapporten kan ställas in till ”efterfrågas” eller konfigureras med en operator och ett värde. Om inget filter konfigureras för en kolumn i rapporten tillämpas inga filter som du anger för kolumnen i webbappleten, på webbfliken eller i webblänken när rapporten körs. Information om hur du lägger till filter till kolumner i rapporter finns i Lägga till filter i kolumner i Analys (på sidan 976).

Obs! När du skapar en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk av typen Rapport kan du markera kryssrutan Visa rapportfrågor om du vill att frågor som definierats för den inbäddade rapporten ska visas vid körningstillfället. När frågor visas vid körningstillfället kan användare filtrera rapporten. Inställningen för Visa rapportfrågor har dock företräde framför filter som definierats i parameterfältet för den inbäddade rapporten eller infopanelen. Om du markerar kryssrutan Visa rapportfrågor för en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk ignoreras därför eventuella filter som definierats i parameterfältet enligt vad som beskrivits i detta avsnitt, även om inga frågor har definierats för den inbäddade rapporten.

Syntax för att ange filter

Du kan ange parametrarna för filter på något av följande sätt:

- Med P*n*-parametrarna, eller den så kallade P*n*-syntaxen.
- Med grupper med op*n*-, col*n*- och val*n*-parametrarna, eller den så kallade op*n*-syntaxen.

Du kan inte använda en kombination av de två syntaxtyperna.

Med P*n*-syntaxen kan du ange upp till sex filter. I P0-parametern anger du hur många filter du vill konfigurera. De giltiga värdena för P0-parametern är heltal 1 till och med 6. P0-parametern kan användas endast en gång i parametersträngen. Varje filter använder tre parametrar för att lagra operatorn, kolumnen och värdet. Du anger det första filtret i parametrarna P1–P3. P1 definierar operatorn, P2 definierar kolumnen och P3 definierar värdet. Du anger de efterföljande filtren i uppsättningar med tre parametrar, dvs. P4–P6, P7–P9, P10–P12, P13–P15 och P16–P18. Parametrarna måste avgränsas med et-tecken (&). Varje parameter kan användas endast en gång i parametersträngen.

Nedan ser du hur syntaxen för ett enstaka filter ser ut. Observera att parametrarna kan placeras i valfri ordning i parametersträngen.

P0=1&P1=*operator*&P2=*table.column*&P3=*värde*

Om du vill ange fler filter lägger du till parametrarna P4-P6, P7-P9 osv. samt ökar värdet för P0-parametern så att det matchar antalet filter som du lägger till. För två filter anges syntaxen därmed på följande sätt:

P0=2&P1=*operator*&P2=*tabell.kolumn*&P3=*värde*&P4=*operator*&P5=*tabell.kolumn*&P6=*värde*

Med op*n*-syntaxen kan du ange ett obegränsat antal filter. Varje filter använder en grupp med tre parametrar: op*n*-parametern definierar operatorn, col*n*-parametern definierar kolumnen och val*n*-parametern definierar värdet. Parametrarna måste avgränsas med et-tecken (&). Du måste numrera alla parametrarna i en filtergrupp med samma nummer (ett heltal som är större än 0), och du måste numrera grupperna med parametrar i följdordning. Nedan ser du hur syntaxen för ett enstaka filter ser ut. Observera att parametrarna kan placeras i valfri ordning i parametersträngen.

op1=*operator*&col1=*tabell.kolumn*&val1=*värde*

Och så här ser syntaxen för två filter ut:

op1=*operator*&col1=*tabell.kolumn*&val1=*värde*&op2=*operator*&col2=*tabell.kolumn*&val2=*värde*

Obs! Om ett tabellnamn eller ett kolumnnamn innehåller blanksteg måste du omge namnet med dubbla citattecken i kolumnparametern. Om ett tabellnamn eller ett kolumnnamn inte innehåller blanksteg behöver du inte omge namnet med dubbla citattecken, men du kan göra det om du vill. Detta gäller båda syntaxtyperna.

Sidparametern

När du bäddar in en infopanel kan du även använda sidparametern om du vill ange vilken sida på infopanelen som ska öppnas när infopanelen återges. Syntaxen för sidparametern ser ut så här:

Page=*sidnamn*

där *sidnamn* är namnet på sidan så som det ser ut när sidan öppnas på infopanelen. Omge inte sidnamnet med dubbla citattecken, även om namnet innehåller ett eller flera blanksteg. Du kan ange bara sidparametern eller kombinera den med andra parametrar. Du kan placera sidparametern på valfri plats i parametersträngen, men du måste använda ett et-tecken (&) för att avgränsa sidparametern från andra parametrar som kommer före eller efter den.

Sidparametern valideras inte när du sparar parametrarna. Om du utelämnar sidparametern, eller om du lägger till den men lämnar parametervärdet tomt, öppnas den första sidan på infopanelen när infopanelen återges. Om du anger ett annat värde än det giltiga namnet på en sida på den valda infopanelen returneras ett fel vid körningstillfället.

Om specialtecken i parametrar

Om ett tabellnamn, kolumnnamn, värde eller namnet på en infopanelssida som du anger i en parameter innehåller något av följande tecken måste tecknet kodas enligt följande:

- % (procenttecken). Kodas som %25.
- & (et-tecken). Kodas som %26.
- [(inledande parentes). Kodas som %5B.
-] (avslutande parentes). Kodas som %5D.
- + (plustecken). Kodas som %2B.

Om dessa tecken inte kodas kan det hända att ett fel visas när du försöker spara parametrarna, eller så kanske fel resultat returneras vid körningstillfället.

Parametervalidering

Med undantag för sidparametern valideras de parametrar som du anger när du försöker spara dina ändringar. Om det uppstår fel måste du åtgärda dessa innan du kan spara ändringarna.

Obs! I äldre versioner än utgåva 40 validerades inte filterparametrarna innan de sparades. Därför kan det hända att en filterparameter som angavs för en inbäddad rapport eller en inbäddad infopanel i en tidigare version än utgåva 40 innehåller fel. Om ett fel påträffas i syntaxen för ett filter när en inbäddad rapport eller en inbäddad infopanel återges så visas ett felmeddelande. Om du redigerar ett befintligt webbapplet-, webbfliks- eller webblänksfält av typen Rapport eller Infopanel och du gör ändringar i ett fält valideras alla fälten, inklusive fältet Parametrar, när du försöker spara dina ändringar. Om ett fel påträffas måste du åtgärda det.

I följande sektioner beskrivs parametrarna som skapar ett filter.

Operator

I följande tabell listas operatorerna som du kan använda i ett filter.

Operator	Beskrivning
eq	Lika med eller i
neq	Inte lika med eller inte i
lt	Mindre än
gt	Större än
ge	Större än eller lika med
le	Mindre än eller lika med
bwith	Börjar med
ewith	Slutar med

cany	Innehåller någon. Värdeparametern kan ha flera värden, avgränsade med plustecken (+). Om du använder P*n*-syntaxen måste du ange antalet värden i början av värdelistan. Om du använder op*n*-syntaxen anger du inte antalet värden. Om du gör det misstar Oracle CRM On Demand det angivna antalet för ett annat värde.
	
	Så här hittar du till exempel kontoregionerna East (östra), West (västra) och Central (centrala), dvs. tre regioner:
	
	`P0=1&P1=cany&P2="Account"."Account Region"&P3=3+East+West+Central`
	
	eller:
	
	`op1=cany&col1="Account"."Account Region"&val1=East+West+Central`

Operator	Beskrivning
call	Innehåller alla. Värdeparametern kan ha flera värden, avgränsade med plustecken (+). Om du använder P*n*-syntaxen måste du ange antalet värden i början av värdelistan. Om du använder op*n*-syntaxen anger du inte antalet värden. Om du gör det misstar Oracle CRM On Demand det angivna antalet för ett annat värde.

like	Samma. Värdeparametern måste innehålla ett värde. Värdesträngen måste avslutas med jokertecknet % (procenttecken), annars returnerar like-operatorn endast exakta matchningar för strängen. Procenttecknet måste kodas som %25.
	Om du t.ex. vill söka efter kontonamn som liknar Acme:
	`P0=1&P1=like&P2="Account"."Account Name"&P3=Acme%25`
	eller:
	`op1=like&col1="Account"."Account Name"&val1=Acme%25`

top	De *n* bästa objekten. Om du t.ex. vill söka efter de 6 bästa försäljningsintäkterna:
	`P0=1&P1=top&P2="Account"."Account Revenue"&P3=6`
	eller:
	`op1=top&col1="Account"."Account Revenue"&val1=6`

bottom	De *n* sämsta objekten. Om du t.ex. vill söka efter de 4 sämsta försäljningsintäkterna:
	`P0=1&P1=bottom&P2="Account"."Account Revenue"&P3=4`
	eller:
	`op1=bottom&col1="Account"."Account Revenue"&val1=4`

Operator	Beskrivning
bet	Mellan. Värdeparametern måste ha två värden, avgränsade med plustecken (+). Om du använder P*n*-syntaxen måste du ange antalet värden (2) i början av värdelistan. Om du använder op*n*-syntaxen anger du inte antalet värden. Om du gör det misstar Oracle CRM On Demand det angivna antalet för ett annat värde. Om du till exempel vill filtrera baserat på en kontointäkt på mellan 100 000 och 500 000 gör du så här: `P0=1&P1=bet&P2="Account"."Account Revenue"&P3=2+100000+500000` eller: op1=bet&col1="Account"."Account Revenue"&val1=100000+500000
null	Är null. Värdeparametern måste vara 0 (noll) och den kan inte utelämnas.
nnull	Är inte null. Värdeparametern måste vara 0 (noll) och den kan inte utelämnas.

Kolumn

När du anger kolumnen ska du tänka på följande punkter:

- Du måste ange både tabellnamnet och kolumnnamnet, avgränsade med punkt (.).
- Om ett tabellnamn eller ett kolumnnamn innehåller blanksteg måste du omge namnet med dubbla citattecken. Om ett tabellnamn eller ett kolumnnamn inte innehåller blanksteg behöver du inte omge namnet med dubbla citattecken, men du kan göra det om du vill. Detta gäller båda syntaxtyperna. Exempelvis är samtliga format nedan giltiga:

  ```
  "Account"."Account Name"
  "Service Request".Area
  Account."Account Name"
  ```

- Du måste använda de ursprungliga kolumnnamnen och inte visningsnamnen.

Värde

Notera följande när du anger värdet för ett filter:

- Du kan ange ett värde direkt eller ange ett fält som en parameter.
- Om du använder op*n*-syntaxen och direkt anger ett värde som innehåller ett blanksteg måste värdet omges av dubbla citattecken. Om mer än ett värde anges och något av värdena innehåller ett blanksteg måste vart och ett av de angivna värdena omges av dubbla citattecken, t.ex.:

  ```
  val1="New York"+"Alabama"+"Kalifornien"
  ```

  Om du använder P*n*-syntaxen behöver du inte omge värden som innehåller blanksteg med dubbla citattecken.
- Om du vill inkludera ett användar- eller systemfält i en filterparameter ska du placera markören i fältet Parametrar i positionen där du vill lägga till parametern och sedan markera fältet som du vill inkludera via listan Användar- och systemfält.

Information om användar- och systemfält som du kan använda i parametrarna finns i Användar- och systemfält (på sidan 1246).

- (Webbappletar för endast posttypsdetaljsidor och webblänkar) Om du vill inkludera ett fält från posttypen i en filterparameter ska du placera markören i fältet Parametrar i positionen där du vill lägga till fältet och sedan markera fältet i listan *Posttypsfält*. *Posttypen* är namnet på posttypen som du skapar appleten för.

  Om du t.ex. väljer fältet Rad-id i listan över *posttypsfält* infogas %%%Row_Id%%%. Vid körning ersätts %%%Row_Id%%% med rad-id:t för den aktuella posten.

Obs! URL:en för en rapport eller infopanel genereras vid körning. Längden på URL:en för rapporten eller infopanelen varierar, beroende på vilka värden som överförs till URL:en för filtren vid körningstillfället. Alla webbläsare har en maxlängd för URL:ar. Om URL:en för en rapport eller infopanel överskrider den här längden kan webbläsaren få ett obestämbart beteende när användarna försöker visa den rapporten eller infopanelen.

Obs! Du kan ange parametrar för en rapport, en infopanel eller en infopanelssida i en åtgärd av typen Skicka e-post i en schemalagd händelse för Analys på samma sätt som du anger parametrarna för en inbäddad rapport eller infopanel i en webbapplet, på en webbflik eller i en webblänk. Däremot kan du inte välja fält och ange dem som parametervärden i en åtgärd av typen Skicka e-post. Mer information om hur du skapar schemalagda händelser för Analys finns i Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

Användar- och systemfält

I tabellen nedan beskrivs olika användar- och systemfält som du kan använda som parametrar i anpassade webblänkar, sammanfogade fält, anpassade webbappletar och anpassade webbflikar.

Fält	Beskrivning
Animering	Bestämmer om de anteckningar som visas i meddelandecentret och på postdetaljsidor ska animeras.
Affärsenhet	Företagets affärsenhet.
Startdag för kalendervecka	Startdagen i kalenderveckan för den inloggade användaren.
Företagets språkkod	Kod på tre bokstäver för användarens företagsspråk. Koderna för respektive språk finns i en bilaga i Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Företagsplats	Företagets plats.
Företagsnamn	Företagets namn.
Standardkalendervy	Kalendervyn för den inloggade användaren, som visas varje gång du klickar på fliken Kalender.
Standardsökobjekt	Den posttyp som visas i sökurvalslistan i åtgärdsfältet när användaren loggar in i Oracle CRM On Demand.
Värdnamn	Värdnamnet på servern där Oracle CRM On Demand körs.
HUD-läge	Bestämmer om användaren ser länkarna för de relaterade informationssektionerna på en detaljsida längst ned i webbläsarfönstret.

Fält	Beskrivning
Antal säkerhetsfrågor	Antalet säkerhetsfrågor som krävs för den inloggade användarens organisation.
Förhandsgranskningsläge	Den inloggade användarens läge för förhandsgranskning av post.
Id för primär division	Id:t för den primära division som associeras med den inloggade användaren.
Primär division	Namnet på den primära division som associeras med den inloggade användaren.
Primärgrupp	Namnet på gruppen som den inloggade användaren har lagts till i.
Id för primär organisation	Id:t för den inloggade användarens primära organisation.
Id för primär tjänst	Id:t för den inloggade användarens primära tjänst.
Format för relaterad information	Formatet på sektioner med relaterad information på detaljsidor, till exempel listor eller flikar.
Försäljningsmetods-id	Id:t för den inloggade användarens försäljningsmetod.
SSO-tecken	Den autentiseringsinformation som behövs för att få tillgång till företagets SSO-portal (portal för enkel inloggning).
Tema-id	Det tema som används när användaren loggar in på Oracle CRM On Demand.
Användaralias	Alias för den inloggade användaren.
Användarautentiseringstyp	Typen av autentisering när användaren loggar in på Oracle CRM On Demand, till exempel Endast användar-id/lösenord eller Endast enkel inloggning.
Användarens land	Landet för den inloggade användaren.
Användarvalutakod	Kod på tre bokstäver för användarens valuta.
Användarens förnamn	Den inloggade användarens förnamn.
Användare, fullständigt namn	Den inloggade användarens fullständiga namn.
E-postadress	E-postadressen till användaren som är inloggad.
Användar-id	Användarinloggnings-id för användaren som är inloggad.

Fält	Beskrivning
Användare, språkkod	Kod på tre bokstäver för användarens språk. Koderna för respektive språk finns i en bilaga i Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Senast inloggad användare	Den senaste inloggningstiden för den inloggade användaren.
Användarens efternamn	Den inloggade användarens efternamn.
Språkkod för användare	Kod på tre bokstäver för användarens språkinställning. Vilka språkinställningar som stöds anges i fältet Språkinställning på sidan Användardetalj. Mer information finns i tabellen Språkkoder för användare som stöds i Oracle CRM On Demand i det här avsnittet.
Användarlösenord	Bestämmer om den inloggade användarens lösenord är tillfälligt.
Rad-id för användare	Rad-id för den inloggade användaren.
Tidszons-id för användare	Tidszons-id för den inloggade användaren.
Välkommen	Anger om välkomstsidan för Oracle CRM On Demand visas varje gång användaren loggar in på Oracle CRM On Demand.
XSS-åtgärdskod	Hur XSS-skyddet fungerar för den inloggade användarens företag, till exempel Blockera, korrigera och så vidare.

Språkkoder för användare som stöds i Oracle CRM On Demand

Tabellen nedan innehåller språkinställningar och språkkoder för användare.

Språk	Språkkod för användare
Kinesiska - Hongkong	ZHH
Kinesiska – Folkrepubliken Kina	CHS
Kinesiska – Singapore	ZHI
Kinesiska – Taiwan	CHT
Tjeckiska – Tjeckien	CSY
Danska – Danmark	DAN
Nederländska – Belgien	NLB

Språk	Språkkod för användare
Nederländska – Nederländerna	NLD
Engelska – Australien	ENA
Engelska – Kanada	ENC
Engelska – Indien	ENN
Engelska – Irland	ENI
Engelska – Nya Zeeland	ENZ
Engelska – Filippinerna	ENP
Engelska – Sydafrika	ENS
Engelska – Storbritannien	ENG
Engelska – USA	ENU
Finska – Finland	FIN
Franska – Belgien	FRB
Franska – Kanada	FRC
Franska – Frankrike	FRA
Franska – Luxemburg	FRL
Franska – Schweiz	FRS
Tyska – Österrike	DEA
Tyska – Tyskland	DEU
Tyska – Luxemburg	DEL
Tyska – Schweiz	DES
Grekiska – Grekland	ELL
Ungerska – Ungern	HUN

Språk	Språkkod för användare
Indonesiska – Indonesien	IND
Italienska – Italien	ITA
Japanska – Japan	JPN
Koreanska – Sydkorea	KOR
Malaysiska – Malaysia	MSL
Norska – Bokmål	NOR
Polska – Polen	PLK
Portugisiska – Brasilien	PTB
Portugisiska – Portugal	PTG
Rumänska – Rumänien	ROU
Ryska – Ryssland	RUS
Slovakiska – Slovakien	SVK
Spanska – Chile	ESL
Spanska – Mexiko	ESM
Spanska – Spanien	ESN
Svenska – Sverige	SVE
Thailändska – Thailand	THA
Turkiska – Turkiet	TRK

Om att använda webblänkar för att skapa nya integrationsscenarier

Att lägga till anpassade webblänkfält i Oracle CRM On Demand skapar många nya integrationsmöjligheter. Du kan skapa en integration baserad på användargränssnittet till interna och externa system som gör att användarna kan navigera direkt till det innehållet från Oracle CRM On Demand.

Här är några exempel:

- Skapa en länk till en finanswebbplats baserat på kontokodsymbolen, som aktiverar ett aktiediagram för kontot.

- Skapa en länk till ett internt system som använder sig av webbtjänster och skapar en sammansatt vy över data från flera interna lösningar och värdbaserade lösningar som är relevanta för det aktuella kontot.

Obs! Även om det är möjligt att använda en URL för att bädda in en rapport eller infopanel i en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk med URL-typen, stöds inte den här funktionen helt och URL:en fungerar kanske inte efter en uppgradering.Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Steg-för-steg-instruktioner för hur du skapar webblänkar finns i Skapa webblänkar (på sidan 1237).

Setting Up Concatenated Fields

Ett *sammanfogat fält* är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa ytterligare text. 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 (på sidan 54).

You can also optionally include expressions in concatenated fields, to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field. For example, you can include an expression that results in certain text within the concatenated field being changed or removed if a user changes the value in another field on the record. As another example, you can include an expression that results in a default value being displayed in a field within the concatenated field, if the same field on the record is blank. The following is an example of an expression in a concatenated field:

```
The account name is %%%[{Name}]%%%%%%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 (finns Använda Expression Builder på sidan 1892) and About Expressions (på sidan 1895).

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 (finns Begränsningar när du använder sammanfogade fält på sidan 1253).

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 (finns Skapa och redigera fält på sidan 1223).
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 (finns Användar- och systemfält på sidan 1246).
   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 (på sidan 1270).

Related Topics

See the following topics for related information:

- About Concatenated Fields (på sidan 54)
- Restrictions When Using Concatenated Fields (finns Begränsningar när du använder sammanfogade fält på sidan 1253)
- Customizing Static Page Layouts (på sidan 1270)

Begränsningar när du använder sammanfogade fält

Följande begränsningar gäller när du använder sammanfogade fält:

- Du kan bara använda följande fälttyper för sammanfogade fält:
  - Adress
  - Kryssruta
  - Valuta
  - Datum/tid
  - Heltal
  - Nummer
  - Procent
  - Telefon
  - Urvalslista
  - Stjärnvärdering
  - Stoppljus
  - Text (lång)
  - Text (kort)

  Obs! Fältet Säljsteg är inte ett verkligt urvalslistefält. Sammanfogade fält stöds inte för den här typen av urvalslistor.
- Det totala antalet webblänkar och sammanfogade fält som du kan skapa varierar med posttypen, men för vissa typer är det totala sammanlagda antalet 100 webblänkar och sammanfogade fält. Mer information om fält i Oracle CRM On Demand finns i Om anpassade fält (finns About Custom Fields på sidan 1212).
- Sammanfogade fält kan inte uppdateras genom arbetsflödesåtgärderna för Uppdatera värden och kan inte ingå i integreringshändelser. I stället måste du använda de enskilda fälten som utgör det sammanfogade fältet.
- Du kan inte importera eller exportera sammanfogade fält i Oracle CRM On Demand. Du kan emellertid importera och exportera de enskilda fälten som utgör det sammanfogade fältet.
- När du konfigurerar ett sammanfogat fält med ett adressfält gäller följande:
  - Du kan lägga till enskilda fält från en adress, eller mer än en adress, till ett sammanfogat fält.
  - Bara de adressfält som du lägger till i det sammansatta fältet visas i det sammanfogade fältet. När en användare uppdaterar det sammanfogade fältet kan han eller hon emellertid redigera alla fält i de

relevanta adressmallarna och inte bara de adressfält som visas i det sammanfogade fältet, såvida inte fältet kommer från en delad adress. Om ett adressfält i ett sammansatt fält kommer från en delad adress i en konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerpost kan användaren inte redigera fälten i adressen. I stället kan användaren välja en annan adress.

- När du skapar ett sammanfogat fält med en kaskadspridd urvalslista, måste alla urvalslistor som hör till den kaskadspridda urvalslistan läggas till i det sammanfogade fältet. Om du inte lägger till alla urvalslistor blir de skrivskyddade och kan inte redigeras.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om sammanfogade fält (finns About Concatenated Fields på sidan 54)
- Skapa sammanfogade fält (finns Setting Up Concatenated Fields på sidan 1251)
- Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270)

Hantera fältetiketter

Du kan byta namn på fält för att använda termer som dina anställda känner sig hemma med. Du kan till exempel ändra fältetiketten Kontonamn till Företagsnamn. Du kan också byta ut fältetiketten mot en ikon.

Obs! Det kan ta 30-60 minuter innan de nya fältnamnen visas i rapporter och analyser.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen. Menyn Visningstyp och ikon är bara tillgänglig om översättningsspråket är detsamma som ditt användarspråk. Mer information om översättningsfält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

Ändra namn på fält

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på önskad länk för fältinställningar.
5. Klicka på Hantera fältetiketter på sidan Fält för *posttypen*.
6. Så här ändrar du fältnamnet:
   a. Markera Endast text på menyn Visningstyp på sidan Hantera fältetiketter.
   b. Skriv det nya fältnamnet i fältet Visningsnamn.
7. Så här använder du en ikon i stället gör en fältetikett:
   a. Markera Endast ikon på menyn Visningstyp på sidan Hantera fältetiketter.
   b. (Valfritt) Om du vill välja en annan ikon än standardikonen klickar du på sökikonen (förstoringsglaset) och väljer en ikon.

   Obs! Om du väljer Ingen på menyn Visningstyp visas varken filnamn eller ikon på posttypens detaljsida.
8. (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat namn ska översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

   Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas i urvalslistor för andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listrutan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. Då blir det enklare att spåra vilka termer som måste översättas. Om du inte markerar Markera för översättning står de gamla visningsnamnen kvar oförändrade.

Om du markerar kryssrutan Markera för översättning markeras även Felmeddelande för fältvalidering (från sidan Fält, redigera) för översättning om felmeddelande finns. Fältet Felmeddelande för fältvalidering är endast synligt för användare som har roller som inkluderar behörighet för Avancerad fälthantering.

9 Så här fyller du i översättningen av det nya namnet:
   a Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
   b Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält och klicka på Spara.
   c Klicka på länken när du vill återgå till fältsidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs.

   Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

10 Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om fälthantering (på sidan 1206)
- Skapa och redigera fält (på sidan 1223)

Använda indexerade anpassade fält

När du vill optimera resultatet för Oracle CRM On Demand kan du välja anpassade fält som har optimerats för specifika posttyper. Dessa fält kallas *indexerade anpassade fält*. Med hjälp av fälten förbättras svarstiden under en sökning eller sortering i en lista. De indexerade anpassade fälten är förinställda i Oracle CRM On Demand-databasen. Du kan ändra etiketterna för de indexerade anpassade fälten men det går inte att ändra integrationstaggarna.

Obs! Du kan välja att migrera data från ett anpassat fält till ett indexerat anpassat fält om du vill göra listorna effektivare för användarna. Migrera befintliga data till tillgängliga posttyper med hjälp av import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand eller webbtjänsterna. Mer information om hur du exporterar och importerar data finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618). Mer information om webbtjänsterna finns i Integration av webbtjänster (på sidan 1843).

Indexerade anpassade fält får som standard prefixet *Indexerat*. Följande posttyper går inte att använda med indexerade anpassade fält:

- Bedömning
- Bok
- Användare

I följande tabell listas posttyperna som stöder indexerade anpassade fält:

- Konto
- Kontoteam
- Aktivitet
- Adress (för konto, kontakt, återförsäljare och partners).

  Obs! Det finns begränsningar när det gäller anpassningen av urvalslistor för adressposter. Se *Om anpassning av urvalslistor i adressposter*.

- Kontaktperson för möte
- Möte, uppgift och samtal
- Mötesanvändare
- Tillgång

  Obs! Samma Indexerad urvalslista-fält används i posttyperna Portfölj och Tillgång. Om du lägger till, redigerar eller tar bort något värde i en av posttyperna genomförs ändringen även i den andra posttypen.

- Kampanj
- Kampanjmottagare
- Samtal, produktdetalj
- Samtal, kampanjartikelleverans
- Kontakt
- Lämpliga tider för kontakt
- Kontaktteam
- Anpassade objekt 1–3
- Återförsäljare
- Händelse
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Anteckning
- Affärsmöjlighet
- Affärsmöjlighet, kontaktroll
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Partnerprogram
- Portfölj

  Obs! Samma Indexerad urvalslista-fält används i posttyperna Portfölj och Tillgång. Om du lägger till, redigerar eller tar bort något värde i en av posttyperna genomförs ändringen även i den andra posttypen.

- Produktkategori
- Serviceärende
- Lösning
- Uppgiftskontakt
- Uppgiftsanvändare
- Användare
- Fordon
- Fordonskontakt
- Fordon, säljhistorik
- Fordon, servicehistorik

Alla posttyper i tabellen har följande indexerade anpassade fält:

- Indexerad kryssruta
- Indexerad valuta
- Indexerat datum
- Indexerat antal
- Indexerad urvalslista 1
- Indexerad urvalslista 2
- Indexerad urvalslista 3
- Indexerad urvalslista 4
- Indexerad urvalslista 5
- Indexerad urvalslista 6
- Indexerad lång text
- Indexerad kort text 1

- Indexerad kort text 2

Alla övriga posttyper i Oracle CRM On Demand har följande indexerade anpassade fält:

- Indexerat antal
- Indexerat datum
- Indexerad kryssruta
- Indexerad valuta
- Indexerad urvalslista 1
- Indexerad urvalslista 2
- Indexerad urvalslista 3
- Indexerad urvalslista 4
- Indexerad urvalslista 5

Undantag: I vissa fält i de anpassade objekten används andra namnregler än de som visas i föregående tabeller:

- Indexerad urvalslista 6 = Typ
- Indexerad kort text 1 = Snabbsökning 1
- Indexerad kort text 2 = Snabbsökning 2
- Indexerad, lång text = Namn

Om anpassning av urvalslistor i adressposter

Alla anpassningar av urvalslistor för adresser som delas mellan konton, kontakter, återförsäljare och partners delas också (t.ex. indexerade urvalslistor, anpassad urvalslista 1, anpassad urvalslista 2 osv.). Det går också att använda en anpassad etikett för urvalslistan. Även om definitionen av urvalslistan för Indexerad urvalslista 1 t.ex. är samma för Kontoadress och Kontaktadress kan namnet på fältet ändras till *Min urvalslista A* i en post och i den andra posten kan namnet på fältet ändras till *Min urvalslista 1*. För indexerade urvalslistor kan företagsadministratörerna välja vilka urvalslistor som ska anpassas och användas, men för anpassade urvalslistor har företagsadministratörerna ingen sådan kontroll.

Använda indexerade anpassade fält

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. Klicka på Hantera fältetiketter och ändra namnet på de indexerade anpassade fälten efter företagets behov på sidan för *posttypen* Fält. Mer information finns i Hantera fältetiketter (på sidan 1254).

Återställa inställningar till standardvärden

Du kan återställa alla ändrade fältnamn till deras ursprungliga namn. (Standardalternativet påverkar inte värdena i anpassade fält eller urvalslistor som du har lagt till; dessa återställs inte till sina standardvärden).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här återställer du inställningar till standardvärden:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på önskad länk för fältinställningar.

5 Klicka på knappen Hantera fältetiketter på sidan Fält för *posttypen*.

6 Klicka på knappen Standard.

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 (finns Om fält, urvalslistor och mått på sidan 1360).

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:

- I Oracle CRM On Demand (standardapplikationen) anges prioriteten för uppgifter i uppgiftslistorna med pilar. En uppil anger prioriteten 1-Hög, ingen pil anger prioriteten 2-Medel och en nedpil anger prioriteten 3-Låg. Om du ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet i posttypen Aktivitet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte du använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som du ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som du lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet.
- Om du lägger till eller redigerar standardvärdena i urvalslistan för fältet Status för posttypen Aktivitet, kan det leda till oönskade resultat vid aktivitetsbearbetningen. Oracle CRM On Demand söker specifikt efter fältvärdena Slutfört, Skickar, Skickad eller Planerad när aktiviteter bearbetas. Om företaget avaktiverar de här statusvärdena och ersätter dem med anpassade värden kommer inte aktivitetsbearbetningen i Oracle CRM On Demand-applikationen att fungera enligt beskrivningen i dokumentationen. Vi rekommenderar därför att urvalslistevärdena för fältet Status för posttypen Aktivitet inte ändras.
- 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.
- Om fältet Status för ett serviceärende är inställt på Stängd eller Avbruten uppdaterar Oracle CRM On Demand automatiskt fältet Stängningstid för serviceärendet så att datumet och tiden då statusläget ändrades visas. Därför avråder vi starkt ditt företag från att inaktivera något av dessa värden i urvalslistan för Status för posttypen Serviceärende. Däremot kan du ändra visningsnamnet för värdet Stängd, eller värdet Avbruten,

eller för båda värdena. Om ditt företag ändrar visningsnamnet för värdet Stängd uppdaterar Oracle CRM On Demand fältet Stängningstid för ett serviceärende när serviceärendets status ändras till värdet som ursprungligen benämndes Stängd. Om ditt företag ändrar visningsnamnet för värdet Avbruten uppdaterar Oracle CRM On Demand på motsvarande sätt fältet Stängningstid för ett serviceärende när serviceärendets status ändras till värdet som ursprungligen benämndes Avbruten.

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 (finns Om inställningen Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering på sidan 1260).

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.

Om inställningen Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering

Inställningen i kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering i företagsprofilen fastställer följande:

- Om ett avaktiverat urvalslistevärde kan behållas i ett fält i en post när en användare uppdaterar fältet med inbyggd redigering eller redigerar posten via användargränssnittet.
- Om importassistenten kan uppdatera ett urvalslistefält med flerval med en värdelista som innehåller en eller fler avaktiverade värden som redan valts i fältet.

Hur inställningen påverkar uppdateringar i användargränssnittet

Om kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering i företagsprofilen inte markeras är beteendet följande när en användare redigerar en post som innehåller ett avaktiverat värde i ett urvalslistefält via användargränssnittet:

- Om användaren använder funktionen för inbäddad redigering för urvalslistefältet är det avaktiverade värdet inte längre tillgängligt att välja i fältet.
- Om användaren öppnar posten i en redigeringssida för post som visar urvalslistefältet tas det avaktiverade värdet bort från fältet och går inte längre att välja. Om fältet som innehöll det avaktiverade värdet är den överordnade i en kaskadurvalslista rensas även det relaterade urvalslistefältet.

I båda dessa fall gäller att om användaren avbryter åtgärden utan att spara ändringar behålls det avaktiverade värdet i fältet och om fältet är den överordnade i en kaskadurvalslista behålls det befintliga värdet i det relaterade urvalslistefältet oförändrat.

Om kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering i företagsprofilen markeras är beteendet följande när en användare redigerar en post som innehåller ett avaktiverat värde i ett urvalslistefält via användargränssnittet:

- Om användaren använder funktionen för inbäddad redigering för urvalslistefältet är värdet som tidigare markerats fortfarande tillgängligt att välja i fältet tillsammans med alla aktiva värden. Det avaktiverade värdet förekommer sist i listan över värden som kan väljas för fältet. Om användaren tar bort det avaktiverade värdet från urvalslistefältet är det avaktiverade värdet dock inte längre tillgängligt att välja i fältet efter att användaren sparat uppdateringen.
- Om användaren öppnar posten i en redigeringssida för post som visar urvalslistefältet tas det avaktiverade värdet inte bort från urvalslistefältet, även om användaren redigerar andra fält i posten och sparar

uppdateringarna. Om användaren redigerar fältet som innehåller det avaktiverade värdet är det avaktiverade värdet fortfarande tillgängligt att välja i fältet tillsammans med alla aktiva värden. Det avaktiverade värdet förekommer sist i listan över värden som kan väljas för fältet. Om användaren tar bort det avaktiverade värdet från fältet är det avaktiverade värdet inte längre tillgängligt att välja i fältet efter att användaren sparat uppdateringen.

Om fältet som innehåller det avaktiverade värdet är den överordnade i en kaskadurvalslista är endast värdet som tidigare markerade tillgängligt i det relaterade urvalslistefältet. Om användaren väljer ett nytt värde i den överordnade urvalslistan blir värdena som är associerade med det nya överordnade värdet tillgängliga i den relaterade urvalslistan.

Hur inställningen påverkar uppdateringar från andra kanaler

För uppdateringar av poster från andra kanaler tas endast inställningen av kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering i företagsprofilen i beaktande om importassistenten försöker uppdatera ett urvalslistefält med flerval med importdata som innehåller ett eller flera avaktiverade värden. Om kryssrutan inte har markerats uppdateras inte urvalslistefältet med flerval. Men om kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering markeras sker följande:

- Om alla avaktiverade värden i importdata redan markerats i posten uppdateras fältet och avaktiverade värden behålls i värdelistan.
- Om importdata innehåller minst ett avaktiverat värde som inte redan markerats i fältet uppdateras inte fältet.

Observera att inställningen i kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista i företagsprofilen inte tas i beaktande i följande fall:

- När en post uppdateras via webbtjänsterna, eller JavaScript API-metod, eller en REST-API-begäran och ett avaktiverat värde inkluderas i importdata för ett urvalslistefält med flerval. Då importeras alltid det avaktiverade värdet.
- När en post som innehåller ett avaktiverat värde i ett urvalslistefält med ett enstaka värde uppdateras via en annan kanal än användargränssnittet. I detta fall tas det avaktiverade värdet aldrig bort från fältet i posten om inte ett nytt, aktivt värde eller ett null-värde anges för fältet i importdata.

Som standard är kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista i företagsprofilen inte markerad, men administratören kan ändra inställningen.

Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden

I många posttyper kan du mappa värdena i urvalslistefälten till en eller flera grupper med urvalslistevärden. Grupperna med urvalslistevärden begränsar vilka värden som är tillgängliga för användarna. Varje grupp med urvalslistevärden kan styra ett eller flera urvalslistefält för en eller flera posttyper. Mer information om grupper med urvalslistevärden finns i Om grupper med urvalslistevärden (på sidan 1333).

När du mappar värdena i ett urvalslistefält till grupper med urvalslistevärden kan du göra följande:

- Mappa några, ingen eller alla värden till en viss grupp med urvalslistevärden.
- Mappa varje värde till en eller flera grupper med urvalslistevärden eller till ingen grupp med urvalslistevärden.

Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden så här

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
5. På sidan Fält för *posttypen* klickar du på länken för redigering av urvalslistevärdegrupp för urvalslistan du vill mappa till en eller flera grupper.
6. Gör följande på sidan för mappningsinställningar för urvalslistevärdegrupper, steg 1:

a Välj en grupp i sektionen Urvalslista, värdegrupper på sidan.
b Flytta värdena du vill mappa till den valda gruppen från listan över tillgängliga värden till listan över relaterade värden med hjälp av pilarna.
c Upprepa steg a och b för varje grupp du vill mappa till fältet.

7 När du har mappat klart fortsätter du till steg 2 på mappningssidorna och bekräftar mappningen.
8 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Ställa in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335)

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 (på sidan 1266).

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.

Om alternativet Aktivera utökad vy för flikar är markerat i företagsprofilen kan du ange anpassade standardfilter för sektionerna med relaterad information som stöder den utökade vyn. For more information, see Managing Default Filter Criteria for Related Items (finns Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt på sidan 1268).

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 (på sidan 1264).

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 (på sidan 1299).

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
Course	■ Certification Courses ■ Course Partners ■ Course Product Product Categories ■ Course Products ■ Course Solutions ■ Related Courses

Parent Record Type	Related Information Sections
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
Solution	■ Accreditation Solutions ■ Certification Solutions ■ Course Solutions ■ Exam Solutions

For information about enabling the List Add feature, see Customizing Related Item Layouts (på sidan 1262).

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
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

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
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
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

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Service Request	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time

Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt

Om alternativet Aktivera utökad vy för flikar är markerat i företagsprofilen kan du ange anpassade standardfilter för sektionerna med relaterad information som stöder den utökade vyn. Om du definierar ett filter för en sektion med relaterad information tillämpas filtret när en användare öppnar detaljsidan för den överordnade posten, om båda av följande har värdet sant:

- Användaren använder flikformatet för sektionerna med relaterad information.
- Fältet som används för filtret är ett tillgängligt sökfält i söklayouten som har tilldelats till användarens roll för den relaterade posttypen.

Användare kan rensa standardfiltret. Men när användaren har navigerat bort från postdetaljsidan och sedan går tillbaka till den tillämpas det anpassade standardfiltret igen.

När du anger kriteriet för ett anpassat standardfilter ska du tänka på följande överväganden:

- Endast ett filter får finnas för en relaterad posttyp för en angiven överordnad posttyp. Du kan inte ange olika filter för de enskilda layouterna för en relaterad posttyp.
- Ett filter kan påverka prestandan när en användare öppnar fliken Relaterad information och när en användare öppnar postdetaljsidan om sektionen med relaterad information är den första fliken på detaljsidan.
- Om fältet som du väljer för filtret inte ingår i någon layout för sektionen med relaterad information för posttypen läggs fältet till i sektionen med relaterad information vid körning, förutsatt att filterfältet är ett tillgängligt sökfält i söklayouten för den relaterade posttypen i användarens roll.
- Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över fält som kan användas som filterfält. Du bör använda något av dessa fält för filtret.
- Om fältet som du väljer för filtret inte är något urvalslistefält lagras filtervärdet som du anger på ditt användarspråk och det översätts inte. När en användare öppnar listan över relaterade poster filtreras posterna utifrån värdet som du har angett för filtret, oavsett vilket språk användaren som öppnar den filtrerade listan har. Information om hur du använder urvalslistefälten i standardfilterkriterierna finns i sektionen Om urvalslistefält i standardfilterkriterier i det här avsnittet.
- Om du använder ett fält med ett format som är beroende av språkinställningen hos den aktuella användaren för filtret returnerar sökningen posterna som matchar filtervärdet, oavsett format. Om du t.ex. använder ett datumfält för filtret returnerar sökningen posterna där datumet i filterfältet matchar datumet som du anger, oavsett hur det datumet har formaterats för användaren som visar listan över relaterade poster.
- Sökningen efter poster som uppfyller filterkriteriet är skiftlägeskänslig.

Om urvalslistefält i standardfilterkriterier

Om du väljer ett urvalslistefält för filtret och om filtervillkoret då kräver att ett eller flera värden måste anges kan du använda sökikonen (förstoringsglaset) för att välja värdena eller så kan du ange värdena direkt.

För villkoren Lika med, Innehåller alla värden, Innehåller inget av värdena och Inte lika med gäller följande beteende när du anger filterkriteriet:

- Om du använder sökikonen för att välja ett urvalslistevärde eller om du anger ett värde som exakt matchar ett befintligt urvalslistevärde på ditt språk sparas den språkoberoende koden för urvalslistevärdet i sökningen. När en användare öppnar listan över relaterade poster jämför Oracle CRM On Demand den språkoberoende koden som sparades med de språkoberoende koderna i urvalslistevärdena. Det motsvarande

urvalslistevärdet för den språkoberoende koden på användarens språk används då för att filtrera listan över relaterade poster.

- Om du anger ett värde som inte exakt matchar något befintligt urvalslistevärde på ditt användarspråk sparas det angivna värdet för sökningen. Värdet sparas på ditt användarspråk. När en användare öppnar listan över relaterade poster jämför Oracle CRM On Demand det angivna värdet med de språkoberoende koderna i urvalslistevärdena. Posterna filtreras utifrån värdet som du har angett för filtret, oavsett vilket språk användaren som öppnar den filtrerade listan har.

För villkoren Mellan, Större än och Mindre än sparas värdet, som du anger eller väljer för filtret, för sökningen. Värdet sparas på ditt användarspråk. För de här villkoren jämför Oracle CRM On Demand det angivna värdet med de språkoberoende koderna i urvalslistevärdena.

För villkoret Innehåller minst ett värde sparas värdena, som du anger eller väljer för filtret, för sökningen. Värdena sparas på ditt användarspråk. För det här villkoret jämför Oracle CRM On Demand det angivna värdet med urvalslistevärdena, och inte med de språkoberoende koderna i värdena. Om du använder villkoret Innehåller minst ett värde för ett standardfilter kan det därför leda till ett oförutsägbart beteende för användarna som har ett annat användarspråk.

Mer information om filterkriterier och filtervärden finns i följande avsnitt:

- Om filtervillkor (på sidan 77)
- Om filtervärden (finns About Filter Values på sidan 81)
- Om sökning i urvalslistor med flera val (finns Om sökning i urvalslistor med flera val på sidan 83)

I följande procedur beskrivs hur du anger kriteriet för ett anpassat standardfilter för en relaterad posttyp.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här anger du kriteriet för ett anpassat standardfilter för en relaterad posttyp

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Applikationsanpassning.
3. Klicka på länken för den överordnade posttypen i sektionen Inställningar för posttyper.

   Om du t.ex. vill ange ett filter för listan över poster i en sektion med relaterad information på sidan Samtalsdetalj ska du klicka på Aktivitet.
4. Klicka på länken Layout för relaterad information för relevant posttyp, i sektionen Hantering av sidlayout på sidan Applikationsanpassning för posttypen.

   Om du t.ex. vill ange ett filter för listan över poster i sektionen med relaterad information om kontaktpersoner på sidan Samtalsdetalj för konton ska du på sidan för applikationsanpassning för aktivitet klicka på Layout för kontosamtalsrelaterad information.
5. Klicka på Hantera standardfilterkriterier i namnlisten på sidan Ställ in relaterad information.
6. Utför en av följande åtgärder på sidan Standardfilterkriterier för den överordnade posttypen:
   a. Om det inte redan finns ett filter för den relaterade posttypen ska du klicka på Nya standardfilterkriterier.
   b. Om det redan finns ett filter för den relaterade posttypen ska du välja ett alternativ på postnivåmenyn för filtret. På följande sätt:
      - Om du vill redigera filtret ska du klicka på Redigera.
      - Om du vill ta bort filtret ska du klicka på Ta bort.
7. Om du ställer in ett filter för den relaterade posttypen för första gången ska du välja relaterad posttyp i fältet Relaterad posttyp på sidan Redigera standardfilterkriterier.

   Endast de relaterade posttyper som inte redan har ett definierat standardfilter är tillgängliga.

Obs! När du redigerar ett befintligt anpassat standardfilter för en relaterad posttyp kan du inte välja en annan relaterad posttyp i fältet Relaterad posttyp. Om du vill skapa ett filter för en annan relaterad posttyp måste du skapa ett nytt filter.

8 I sektionen Standardfilterkriterier: Välj fältet för filtret, välj sedan filtervillkoret och välj eller ange därefter filtervärdet.

9 Spara ändringarna.

Om gränser för anpassad layout

Vissa gränser gäller för följande layouttyper:

- Statiska sidlayouter
- Dynamiska sidlayouter
- Hemsideslayouter
- Söklayouter

För typerna Statisk layout, Dynamisk layout och Hemsideslayout är maxantalet tecken (inklusive blanksteg) som du kan använda i ett namn på en anpassad layout 50. För typen Söklayout är maxantalet tecken (inklusive blanksteg) som du kan använda i ett namn på en anpassad layout 30.

Använd inte mer än 30 000 tecken sammanlagt i layoutnamnen på en angiven typ för en posttyp, inklusive standardlayouten om en sådan finns. Annars fungerar inte guiden för rollhantering korrekt. Genom den här gränsen fastställs antalet anpassade layouter som du kan skapa. När layoutnamnen lagras i Oracle CRM On Demand avgränsas de med ett kommatecken så att det totala antalet tecken som krävs för att lagra ett layoutnamn är:

1+(*längden på layoutnamnet*)

I det här fallet är *längden på layoutnamnet* antalet tecken i layoutnamnet.

Om du vill beräkna hur många layouter av en angiven typ som du kan skapa för en posttyp ska du fastställa hur många tecken du kommer att använda i ett vanligt layoutnamn och sedan tillämpa följande formel:

30000/[1+(*längden på layoutnamnet*)]

I den här formeln är *längden på layoutnamnet* antalet tecken i ett vanligt layoutnamn.

Om ditt företag t.ex. vanligtvis använder 29 tecken i varje namn på anpassade statiska sidlayouter för posttypen Konto kan ungefär 1 000 statiska sidlayouter lagras för posttypen Konto, dvs. 30 000 dividerat med 30. Tecknen som används i namnet på den standardinställda statiska sidlayouten för posttypen räknas däremot som en del av den övergripande gränsen. Antalet anpassade statiska sidlayouter som kan lagras för posttypen Konto i det här exemplet är därför 999 eller färre, beroende på längden på namnet på standardsidlayouten.

Om ditt företag på liknande sätt använder 29 tecken i varje namn på hemsideslayouter för posttypen Konto kan ungefär 999 anpassade hemsideslayouter lagras för posttypen Konto, beroende på längden på namnet på den standardinställda hemsideslayouten för posttypen Konto.

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 (finns Om gränser för anpassad layout på sidan 1270).

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 (på sidan 1277).

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

Användarna kan personanpassa layouten i sektionerna med relaterad information på detaljsidan för en posttyp om behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information är aktiverad för deras användarroll.

Användarna kan personanpassa fältlayouten på detaljsidan för en posttyp om deras användarroll är inställd enligt följande:

- Behörigheten Anpassa detaljsida - fält är aktiverad för rollen.
- En anpassad sidlayout är tilldelad rollen för posttypen.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:

- How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (finns Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller på sidan 1322)
- How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles (finns Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller på sidan 1326)

Considerations for Fields in Page Layouts

When you design your page layouts, consider the following:

- Some record fields are important to report and forecast calculations. To enforce the consistent use of these fields, they are flagged as required. You cannot change the required flag on these fields when customizing a page layout. You also cannot remove them from a page layout.
- Removing fields from a page layout can have important implications for how the records are used. For example, if you remove the Status and Publish fields on solutions records, employees with that page layout cannot approve solutions or make them available to others.
- Addresses are grouped together so that the field and their labels reflect the naming convention for each country. Therefore, for some record types, you cannot separate out individual address lines. Instead, you must select the field that includes the group of address lines (a single address option). This option replaces the individual fields that you could select in releases earlier than Release 20, such as Street, City, Zip Code. For example, for leads, the field Billing appears on the Field Setup and Field Layout steps of the Page Layout assistant. The Billing field includes all the Billing Address fields.
- You can move standard and custom note fields in the Long Text Field(s) list on your page layout to other areas in your page layout.
- You can move the following fields to and from the Long Text field(s) list, and to and from other areas, in your page layout:

Record	Field Name
Account Address	Description
Address	Description
Address	Comments
Sales Assessment Template	Description
Activity	Next Call
Application	Existing Partnerships
Application	Expected Partnership Benefits
Application	Indexed Long Text

Record	Field Name
Asset	Description
Book	Description
Dealer Address	Description
Event	Description
Event	Session Details
Event	Test Objective
Fund	Description
Fund Request	Description
Household	Description
Invitee	Comments
Invitee	Session Detail
Messaging Plan Item	Synopsis
Messaging Plan Item	Speaker Notes
Messaging Plan Item	Audience
Messaging Plan	Audience
Messaging Plan	Comment
Messaging Plan	Description
Messaging Plan Item Relations	Audience
Messaging Plan Item Relations	Synopsis
Objective	Description

Record	Field Name
Objective	Target Audience
Account Call	Next Call
Account Call	Description
Appointment	Next Call
Appointment	Description
Attendee Call	Next Call
Attendee Call	Description
Contact Address	Acceptable Schedules
Contact Address	Description
Contact Call	Description
Contact Call	Next Call
Smart Call	Description
Smart Call	Next Call
Task	Description
Task	Next Call
Partner	Description
Partner Address	Description
Partner Program	Description
Product	Description
Product Indication	Description

Record	Field Name
Revenue	Description
Account Revenue	Description
Contact Revenue	Description
Opportunity Product Revenue	Description
Sample Disclaimer	Disclaimer Text
Sample Lot	Description
Sample Transaction	Comments
Service Request	Subject
Transaction Item	Description
Vehicle	Description
Vehicle Service History	Description

Page Layouts and Lists

Du kan använda sidlayouter och rollbehörigheter för att begränsa fälten som användare kan söka i, visa i en lista och exportera. När en användare skapar eller begränsar en lista över poster eller söker efter poster med avancerad sökning bestämmer behörigheterna och sidlayouterna som är kopplade till användarens roll vilka fält användaren kan söka i och visa.

Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för användarens roll kan användaren söka i alla sökfält som är tillgängliga i söklayouten som är kopplad till användarens roll för den posttypen. När en användare skapar eller begränsar en lista kan han/hon välja att visa ett fält som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.

Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för användarens roll kan användaren söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:

- Fältet är ett tillgängligt sökfält i söklayouten som är tilldelad till användarens roll för den posttypen.
- Fältet visas på detaljsidan som tilldelats till användarens roll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidlayout definierad för användarens roll, måste fälten visas på minst en av de dynamiska sidlayouterna.

Du kan välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen om du skapar eller begränsar en lista. Detta kan endast göras om fältet visas på minst en av detaljsidelayouterna, inklusive dynamiska sidlayouter som är tilldelade användarens roll för den posttypen. Den här begränsningen påverkar också vad en användare kan exportera i en lista. Om behörigheten Lista - Exportera visade fält är aktiverad i

användarens roll men inte behörigheten Lista - Exportera alla fält, kan användaren endast exportera de fält som visas i listan. Användaren kan inte exportera alla fält på posterna i listan.

Obs! Vid avancerade sökningar som användarna startar från länken Avancerat i en lista med relaterade poster för en överordnad post, finns andra faktorer att beakta när det gäller tillgängligheten för sökfälten och fälten som kan visas i sökresultaten. Mer information finns i Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 95).

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.

     Obs! Användarna måste inte markera ett fält av typen kryssruta som är markerat med Obligatoriskt. Om du vill att kryssrutefältet ska ha värdet Sant (vilket innebär att du vill att kryssrutan ska markeras) måste du använda fältvalideringsregler i kryssrutefältet. Mer information finns i Om fälthantering (på sidan 1206).
   - 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 (finns Om villkorsberoende fält på sidan 1221).
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. Om ett

standardvärde har konfigurerats för ett obligatoriskt fält, kan du välja om det obligatoriska fältet ska visas i sidlayouten. Du måste se till att alla villkorsberoende fält finns i de relevanta sidlayouterna. Annars kan användarna inte ange ett värde för dessa fält när de blir obligatoriska.

- 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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).

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 (på sidan 1262).

- 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 (finns Lägga till roller på sidan 1400).

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 (finns Om gränser för anpassad layout på sidan 1270).

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 (finns Lägga till roller på sidan 1400).

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 (finns Om fälthantering på sidan 1206).
   - 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 (finns Om villkorsberoende fält på sidan 1221).
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. Om ett standardvärde har konfigurerats för ett obligatoriskt fält, kan du välja om det obligatoriska fältet ska visas i sidlayouten. Du måste se till att alla villkorsberoende fält finns i de relevanta sidlayouterna. Annars kan användarna inte ange ett värde för dessa fält när de blir obligatoriska.

- 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 (finns Lägga till roller på sidan 1400).

Ändra namn på fältsektionsrubriker

Fälten på postens redigerings- och detaljsidor är grupperade i sektioner. För att göra det lättare för dina användare kan du byta namn på rubrikerna ovanför grupper med fält på redigerings- och detaljsidorna. På hemsidan för Konto kan du till exempel ändra Nyckelkontoinformation till Kontoprofil.

Du kan inte byta namn på sektioner i standardlayouter. Du måste skapa en ny layout och byta namn på sektionerna i den anpassade layouten.

Sektioner som inte innehåller några fält visas inte på detaljsidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här byter du namn på en sektion

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4 I sektionen Sidlayout för posttyp klickar du på länken för den sidlayout du behöver.
5 Klicka på Redigera sektioner på sidlayoutsidan för *posttypen*.
6 I listrutan Översättningsspråk väljer du företagets primära språk.
7 Skriv önskat namn i Visningsnamn.
8 (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat namn ska översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

   Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas i urvalslistor för andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listrutan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. Då blir det enklare att spåra vilka termer som måste översättas. Om du inte markerar Markera för översättning står de gamla visningsnamnen kvar oförändrade.

9 Så här fyller du i översättningen av det nya namnet:
   a Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
   b Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält och klicka på Spara.

c Klicka på länken när du vill återgå till fältsidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs. Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

Om anpassade webbappletar

Genom de anpassade webbappletarna kan du bädda in externt webbinnehåll, rapporter och infopaneler på följande platser i Oracle CRM On Demand:

- För globala webbappletar:
  - Aktivitetsfält

    Obs! För utgåva 27 och senare kan detta också beröra globala webbappletar i det globala sidhuvudet, som kan konfigureras för layouten för aktivitetsfält och globala sidhuvuden.
  - Min hemsida
- För posttypen webbappletar:
  - Hemsida för posttyper
  - Detaljsida

Obs! Mer information om överväganden som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Du kan skapa fem typer av webbappletar som gör det möjligt att bädda in olika typer av webbinnehåll:

- **Infopanel.** Används för att bädda in infopaneler.
- **Flöde.** Används för att bädda in RSS-flöden. Till exempel kan du vilja bädda in ett nyhetsflöde på Min hemsida.

  Obs! Endast standarden RSS 2.0 stöds.
- **HTML**. Används för att bädda in HTML-kod. Du kan till exempel använda den här webbappleten för att bädda in webbwidgetar från en extern källa, exempelvis Google Maps.
- **Rapport.** Används för att bädda in rapporter.
- **URL**. Används till att bädda in innehållet som är tillgängligt vid den angivna URL:en i en applet inom Oracle CRM On Demand. Du kan till exempel ha en anpassad webbapplet på detaljsidan för kundämnen som gör att du kan se en Google-sökning på kundämnets namn. Mer information om standardiseringen av webbadresser i Oracle CRM On Demand finns i Om standardisering av webbadresser (på sidan 1328).

  Obs! Även om det är möjligt att använda en URL för att bädda in en rapport eller infopanel i en anpassad webbapplet, webbflik eller webblänk med URL-typen, stöds inte den här funktionen helt och URL:en fungerar kanske inte efter en uppgradering.Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Du kan lägga till en webbapplet för alla posttyper där länkar för Sidlayout är synliga.

Det finns två fördelar med att skapa en anpassad webbapplet istället för en anpassad webbflik:

- En anpassad webbapplet som visas på en sida, t.ex. Kundämne, detaljer, gör det möjligt för dig att visa data på detaljsidan tillsammans med andra kontextuella data. Å andra sidan, om dina externa data visas med en Webb-flik kan du klicka på denna för att komma bort från sidan Detaljer och tillbaka till sidan för Webb-fliken.
- Ditt företag kan ha mycket information du vill visa, till exempel portföljinnehav. Med hjälp av anpassade webbappletar kan du visa en stor mängd data från en annan webbplats utan att behöva ladda information i Oracle CRM On Demand. För att ladda stora mängder data till Oracle CRM On Demand krävs inbyggda verktyg för att hantera stora mängder datakolumner.

Gränser för anpassade webbappletar

Högsta tillåtna antalet anpassade webbappletar som kan visas i en layoutguide är 200. Denna gräns gäller i layoutguiderna för Min hemsida, hemsidor av posttyp och detaljsidor, samt för aktivitetsfältet. Anpassade hemsidesrapporter ingår i antalet anpassade webbappletar för hemsidor av posttyp och Min hemsida-platser.

Denna gräns kan komma att påverka såväl de layouter som slutanvändarna ser i applikationen som de layoutguider som administratörerna använder för att skapa och redigera layouter. Om fler än 200 anpassade webbappletar skapas för en plats (dvs. för Min hemsida, för en hemsida av posttyp eller en detaljsida, eller för aktivitetsfältet) så visas bara de 200 senaste ändrade anpassade webbappletarna i layoutguiden nästa gång du redigerar en layout för den platsen. Eventuella återstående anpassade webbappletar visas inte, även om dessa appletar tidigare fanns med i listan över visade appletar eller listan över tillgängliga appletar. Efter att du har sparat ändringarna i layouten blir alla appletar som inte är tillgängliga i guiden inte heller längre tillgängliga för slutanvändare vars roll har den layouten, även om den appleten tidigare antingen visades i layouten som standard eller var tillgänglig för användarna att lägga till i layouten.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283)
- Skapa globala webbappletar (på sidan 1337)
- Skapa webbappletar för en infopanel (på sidan 1292)
- Skapa webbappletar för HTML (på sidan 1288)
- Skapa webbappletar för en rapport (på sidan 1291)
- Skapa webbappletar för RSS-flöden (på sidan 1285)
- Skapa webbappletar för en webbadress (på sidan 1289)
- Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde (på sidan 1293)
- Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295)
- Om att inaktivera anpassad kod för användare (på sidan 1282)

Om att inaktivera anpassad kod för användare

När du felsöker ett tekniskt problem för en användare i Oracle CRM On Demand kanske du vill inaktivera all anpassad kod, till exempel anpassad kod i anpassade webbappletar och alla anpassade HTML-huvudtillägg, för den användaren. Om problemet inte längre inträffar när den anpassade koden avaktiveras är det troligt att den anpassade koden är orsaken till problemet. Om du kontaktar Oracle för hjälp kanske du uppmanas att inaktivera all anpassad kod så att det blir enklare att felsöka problemet.

I fältet Aktivering av anpassad kod i en användarprofil kan administratörer inaktivera all anpassad kod för den användaren, och även aktivera indikatorn för anpassad kod för användaren. När indikatorn för anpassad kod har aktiverats för en användare visas något av följande meddelanden längst ned på varje sida som användaren öppnar i Oracle CRM On Demand:

- **Anpassad kod aktiv.** Den anpassade koden identifieras och är aktiv på den aktuella sidan.
- **Anpassad kod inte identifierad.** Ingen anpassad kod har identifierats på den aktuella sidan.
- **Anpassad kod avaktiverad.** Den anpassade koden identifieras för den aktuella sidan, men den anpassade koden är avaktiverad.

Mer information om vilka alternativ som finns i fältet Aktivering av anpassad kod finns i Användarfält (finns User Fields på sidan 1369).

Obs! Om du lägger till fältet Aktivering av anpassad kod i sidlayouten Användarägare, kan de användare som har den rollen själva inaktivera den anpassade koden och aktivera indikatorn för anpassad kod.

Om anpassad kod i källkod

När anpassad kod är aktiv på en sida är den synlig i sidans källkod, med kommentarer som anger var den anpassade koden börjar och slutar. När den anpassade koden är avaktiverad ingår den inte i sidans källkod. Källkoden innehåller i stället en kommentar som anger att den anpassade koden har avaktiverats.

Skapa webbappletar för posttyper

Du kan bädda in externt webbinnehåll genom att skapa en anpassad webbapplet som visas på hemsidan eller detaljsidan för en posttyp. Du kan även bädda in rapporter och infopaneler i anpassade webbappletar för hemsidor av posttyp och detaljsidor.

När du skapar en webbapplet måste du lägga till den på sidlayouten för hemsidan eller detaljsidan. För att användare ska se sidlayouten måste den tilldelas en lämplig användarroll.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet för att anpassa applikationer och hantera anpassade webbappletar. Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar har markerats i företagsprofilen kan du bara skapa appletar om språket som väljs i fältet Översättningsspråk är företagets standardspråk.

Skapa en ny webbapplet

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Hantering av sidlayout klickar du på posttypen länken Webbapplet.
5. Klicka på Nytt i *posttypens* appletlista.
6. På sidan Webbapplet fyller du i följande fält.

Fält	Kommentarer
Namn	Ange ett namn. Värde i namnfältet visas i namnlisten för sektionen Relaterad information.

Fält	Kommentarer
Markera för översättning	Den här kryssrutan är endast tillgänglig om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar är markerad i företagsprofilen. När du första gången skapar en applet är kryssrutan Markera för översättning markerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning gäller endast när du uppdaterar en befintlig applet. Dessutom är kryssrutan Markera för översättning skrivskyddad om du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättningsspråk i listan med appletar innan du redigerar appleten. Mer information om hur du översätter namn på anpassade webbappletar finns i Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295). Om du ändrar namnet på en befintlig anpassad webbapplet på företagets standardspråk, ska du använda kryssrutan Markera för översättning så här: ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska ersättas med det uppdaterade namnet, ska du markera kryssrutan Markera för översättning. ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska förbli oförändrade, ska du inte markera kryssrutan Markera för översättning.
Plats	Välj Hemsida eller Detaljsida beroende på om det externa innehållet, rapporten eller infopanelen ska visas på en hemsida eller på detaljsidan.
Kolumner	**Obs!** Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Hemsida. Ange bredden på appleten genom att välja enkel eller dubbla från menyn Kolumner.

Fyll därefter i fälten utifrån den typ av applet du vill ha, på det sätt som beskrivs i följande avsnitt:

- Skapa webbappletar för en infopanel (på sidan 1292)
- Skapa webbappletar för HTML (på sidan 1288)
- Skapa webbappletar för en rapport (på sidan 1291)
- Skapa webbappletar för RSS-flöden (på sidan 1285)
- Skapa webbappletar för en webbadress (på sidan 1289)

Göra webbappleten synlig

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Sidlayout för posttyp klickar du på länken för den sidlayout du behöver.

5 Gör något av följande i listan Sidlayout:
   - Klicka på Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
   - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
   - Klicka på Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

   Sidlayoutguiden för relaterad information visas och vägleder dig genom processen.

   Obs! Antalet steg i guiden för sidlayout kan variera beroende på vilken länk för sidlayout du har klickat på. I Steg 1, Layoutnamn, ska du se till att layouten har ett namn, samt om så krävs en beskrivning.

6 I steg 4, Ange relaterad information:
   a Flytta den nya Anpassade webbappleten från listan Tillgänglig information, lista till Visad information, lista.
   b Klicka på pil upp och pil ned för att placera den nya anpassade webbapleten på lämpligt ställe.
   c Klicka på Slutför för att skapa den nya layouten.

7 Lägg till sidlayouten till de användarroller som behövs. Instruktioner finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns ett exempel på hur en webbapplet som visar ett RSS-flöde för Twitter skapas:

- Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde (på sidan 1293)

Skapa webbappletar för RSS-flöden

Skapa den här typen av applet för RSS-flöden som du vill bädda in i applikationen. Konfigurera appletar för RSS-flöden så att det inbäddade innehållet är relevant för användarroller.

Du kan låta användarna konfigurera appletar för RSS-flöden, men vi rekommenderar att du endast gör ett fåtal appletar konfigurerbara. Om du lägger till en applet för ett RSS-flöde i åtgärdsfältet och gör posterna tillgängliga på en anpassad webbflik kan användarna lättare läsa flödena eftersom de inte behöver navigera till en annan sida.

Obs! Mer information om övervägandena som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Så här skapar du en applet för ett RSS-flöde:

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, vilket beskrivs i avsnitten Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa globala webbappletar (på sidan 1337).

På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar på Spara.

Fält	Kommentarer
Typ	Välj flöde.

Fält	Kommentarer

Användar- och systemfält	Innan du skapar en webbapplet i Oracle CRM On Demand ska du noggrant tänka igenom hur du kommer att använda variablerna för parameterfält, t.ex. %%%Användar-id%%%, om fältet innehåller tecken som kan undantas som referenser till teckenenheten.
	
	När du infogar variabler för parameterfält i HTML undantas tecken i fältnamnet som &, som motsvarande referens till teckenenheten (i det här fallet &) och enhetsreferensen expanderas i webbläsaren så att det refererade tecknet visas. Du vill kanske t.ex. skapa en webbapplet för hemsidan (HTML) med företagsnamnet: A&B Manufacturing. I listrutan Användar- och systemfält kan du välja Företag för att infoga variabeln %%%Company name%%%. Vid körning har den här variabeln värdet A&B Manufacturing, som sedan visas i webbläsaren som A&B Manufacturing. Referenserna till teckenenheter expanderas dock inte i JavaScript-koden. I det här fallet ska du därför ange variabeln i en refererbar kontext, hämta den från dokumentets DOM och sedan koda den efter behov. De här skillnaderna visas i följande exempel i webbappletens HTML-kod:
	
	`<span id=”companyname” style=”display:none” data-value=”%%%Company name%%%”></span>`
	
	`<script type=”text/javascript”>`
	
	`var var1 = ”%%%Företag%%%”;`
	
	`var var2 = document.getElementById(“companyname”).getAttribute(“data-value”);`
	
	`</script>`
	
	Värdet för var1 är A&B Manufacturing och värdet för var2 är A&B Manufacturing. Värdena för var1 och var2 är olika eftersom enhetsreferenserna expanderas i HTML-taggar och -data i läsaren, men inte i <script>-elementet.
	
	Välj ett alternativ i listrutan Användar- och systemfält om du vill lägga till parameterfält i webbadressfältet vid markörens aktuella position.
	
	Om du till exempel väljer Användar-id från listrutan infogas %%%Användar-id%%%. Vid körning ersätts parametern med användar-id:t för den användare som är inloggad.
	
	Om du t.ex. väljer Värdnamn i listan infogas %%%Hostname%%% vid markörens position. Vid körning ersätts den här parametern med värdnamnet på servern där Oracle CRM On Demand körs. Detta är användbart i konfigurationer som innehåller en webbadress till Oracle CRM On Demand eftersom det inte längre är nödvändigt att ändra värdnamnet för Oracle CRM On Demand manuellt i migreringen från en miljö till en annan miljö.
	
	Mer information finns i Användar- och systemfält (på sidan 1246).

Fält	Kommentarer
Fält för *posttyp*	**Obs!** Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Detaljsida. Placera markören i webbadressfältet där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listrutan. Om du till exempel väljer fältet Rad-id infogas %%%Rad-id%%%. Vid körning ersätts den här parametern med rad-id:t för den aktuella posten.
Funktioner	Välj EncodeURL i urvalslistan om aktuell Oracle CRM On Demand-URL kräver ytterligare kodning för att visas korrekt
URL	Ange den webbadress som aktiveras när användaren klickar på länken, till exempel http://rss.news.yahoo.com/topstories. Du måste inkludera *http://* i webbadressen. Kontrollera att webbadressen är en giltig Uniform Resource Identifier (URI). Om den inte är giltig visas ett felmeddelande i stället för det inbäddade innehållet när en användare använder den anpassade webbappleten. **Obs!** Mer information om standardiseringen av webbadresser i Oracle CRM On Demand finns i Om standardisering av webbadresser (på sidan 1328). Du kan även inkludera sammanhangsberoende parametrar i det här fältet genom att placera markören i webbadressfältet och sedan välja listrutan Användar- och systemfält. Då placeras en fältparameter i webbadressen (angiven som %%%fältnamn%%%), som ersätts med fältvärdet baserat på den aktuella posten när appleten anropar källwebbadressen. Om du inte anger någon webbadress dirigeras användaren till en tom webbadress när du klickar på länken. **Obs!**Alla webbläsare har en maxlängd för webbadresser. Om du anger en webbadress som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska.
Låt användarna åsidosätta webbadressen	Konfigurera appletar för RSS-flöden för innehåll som är relevant för användarroller. Även om du kan låta användarna konfigurera appletar för RSS-flöden rekommenderar vi att du endast gör ett fåtal appletar konfigurerbara.
Öppna poster i	Välj ett värde beroende på om vill att poster ska öppnas i det aktuella webbläsarfönstret eller i ett nytt webbläsarfönster. Om du vill lägga till appleten för RSS-flöden i åtgärdsfältet bör du komma ihåg att flödena är enklare att läsa i ett nytt webbläsarfönster. Genom att göra så behöver inte användaren navigera till en annan sida.
Höjd	Höjden på appleten i antal pixlar.

Fält	Kommentarer
Modern ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbappleten i moderna teman. Fältet Modern ikon är endast tillgängligt för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor.

Skapa webbappletar för HTML

Skapa den här typen av applet för inbäddat innehåll i den HTML-kod, som du vill göra tillägg i.

Obs! Mer information om överväganden som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Så här skapar du en webbapplet för HTML:

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, vilket beskrivs i avsnitten Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa globala webbappletar (på sidan 1337).

På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar på Spara.

Fält	Kommentarer
Typ	Välj HTML.
Fält för *posttyp*	**Obs!** Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Detaljsida. Placera markören i fältet Webbapplet, HTML där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listrutan. Om du till exempel väljer fältet Rad-id infogas %%%Rad-id%%%. Vid körning ersätts den här parametern med rad-id:t för den aktuella posten.
HTML-huvud, tillägg	Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbappleten i. All kod som du lägger till i fältet Webbapplet, HTML läggs till i elementet <iframe>. Du kan inkludera referenser till JavaScript-filer som du bäddar in i sektionen <head> för HTML:en i det här fältet. Det finns inte stöd för referenser till JavaScript-filer på sidorna i Oracle CRM On Demand. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <head>.
Webbapplet, HTML	Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbappleten i. All kod som du lägger till i fältet Webbapplet, HTML läggs till i elementet <iframe>. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <body>.

Fält	Kommentarer
Kör alltid	Den här kryssrutan fastställer om den anpassade webbappleten ska köras om appleten är minimerad. Den här kryssrutan är endast tillgänglig för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor eller aktivitetsfältet.
Höjd	Höjden på appleten i antal pixlar.
Modern ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbappleten i moderna teman. Fältet Modern ikon är endast tillgängligt för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor.

Skapa webbappletar för en webbadress

Skapa den här typen av applet när du vill bädda in innehåll från en webbadress i IFrame.

Obs! Mer information om övervägandena som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Så här skapar du en webbapplet för en webbadress:

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, vilket beskrivs i avsnitten Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa globala webbappletar (på sidan 1337).

På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar på Spara.

Fält	Kommentarer
Typ	Välj URL.
Användar- och systemfält	Välj ett alternativ i listrutan Användar- och systemfält om du vill lägga till användarparameterfält i webbadressfältet vid markörens aktuella position. Om du till exempel väljer Användar-id från listrutan infogas %%%Användar-id%%%. Vid körning ersätts parametern med användar-id:t för den användare som är inloggad. Om du t.ex. väljer Värdnamn i listan infogas %%%Hostname%%% vid markörens position. Vid körning ersätts den här parametern med värdnamnet på servern där Oracle CRM On Demand körs. Detta är användbart i konfigurationer som innehåller en webbadress till Oracle CRM On Demand eftersom det inte längre är nödvändigt att ändra värdnamnet för Oracle CRM On Demand manuellt i migreringen från en miljö till en annan miljö.

Fält	Kommentarer
Fält för *posttyp*	**Obs!** Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Detaljsida. Placera markören i webbadressfältet där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listrutan. Om du till exempel väljer fältet Rad-id infogas %%%Rad-id%%%. Vid körning ersätts den här parametern med rad-id:t för den aktuella posten.
Funktioner	Välj EncodeURL i urvalslistan om aktuell Oracle CRM On Demand-URL kräver ytterligare kodning för att visas korrekt
URL	Ange den webbadress som aktiveras när användaren klickar på länken, till exempel http://maps.google.com. Du måste inkludera http:// i webbadressen. Kontrollera att webbadressen är en giltig Uniform Resource Identifier (URI). Om den inte är giltig visas ett felmeddelande i stället för det inbäddade innehållet när en användare använder den anpassade webbappleten. Du kan även inkludera sammanhangsberoende parametrar i det här fältet genom att placera markören i webbadressfältet och sedan välja listrutan Användar- och systemfält. Det gör att en fältparameter placeras i webbadressfältet (anges som %%%fältnamn%%%), som ersätts av fältvärdet baserat på den aktuella posten när användaren klickar på värdet. Följande webbadress visas i leveransadressen till Google-kartor: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%% Om du inte anger någon webbadress dirigeras användaren till en tom webbadress när du klickar på länken. **Obs!**Alla webbläsare har en maxlängd för webbadresser. Om du anger en webbadress som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska.
Kör alltid	Den här kryssrutan fastställer om den anpassade webbappleten ska köras om appleten är minimerad. Den här kryssrutan är endast tillgänglig för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor eller aktivitetsfältet.
Höjd	Höjden på appleten i antal pixlar.
Modern ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbappleten i moderna teman. Fältet Modern ikon är endast tillgängligt för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor.

Skapa webbappletar för en rapport

Skapa den här typen av applet när du vill bädda in en rapport. Du kan ange filter som ska tillämpas på rapporten vid körning.

Obs! Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Innan du börjar. Rapporten som du vill bädda in i webbappleten måste lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.

Så här skapar du en webbapplet för en rapport

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, vilket beskrivs i avsnitten Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa globala webbappletar (på sidan 1337).

- På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar sedan på Spara.

Fält	Kommentarer
Typ	Välj rapport.
Sökväg	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset), navigera till önskad rapport under Delade mappar och klicka sedan på OK. Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten.
Visa rapportfrågor	Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om du markerar den här kryssrutan visas alla frågor som konfigurerats för analysen i den anpassade webbappleten och användarna kan filtrera analysen. **Obs!** Webbappletar för rapport i aktivitetsfältet har inte stöd för frågor. Därför är den här kryssrutan inte tillgänglig om du skapar en webbapplet av typen Rapport för aktivitetsfältet.
Parametrar	(Valfritt) Ange vilka filter som du vill tillämpa på rapporten vid körning. Detaljerad information om hur du anger filtren finns i Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler (på sidan 1241). Du kan lägga till fält som parametrar, på följande sätt: ■ Om du vill inkludera ett användar- eller systemfält i en filterparameter ska du placera markören i fältet Parametrar i positionen där du vill lägga till parametern och sedan markera fältet som du vill inkludera via listan Användar- och systemfält. Information om användar- och systemfält som du kan använda i parametrarna finns i Användar- och systemfält (på sidan 1246). ■ (Webbappletar för endast posttypsdetaljsidor) Om du vill inkludera ett fält från posttypen i en filterparameter ska du placera markören i fältet Parametrar i positionen där du vill lägga till fältet och sedan markera fältet i listan *Posttypsfält*. *Posttypen* är namnet på posttypen som du skapar appleten för.
Kör alltid	Den här kryssrutan fastställer om den anpassade webbappleten ska köras om appleten är minimerad. Den här kryssrutan är endast tillgänglig för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor eller aktivitetsfältet.

Fält	Kommentarer
Förnyelselänk	Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om den här kryssrutan markeras är länken Förnya tillgänglig i den anpassade webbappleten och användare kan förnya data i analysen.
Utskriftslänk	Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om den här kryssrutan markeras är länken Skriv ut tillgänglig i den anpassade webbappleten och användare kan skriva ut analysen.
Exportlänk	Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om den här kryssrutan markeras är länken Exportera tillgänglig i den anpassade webbappleten och användare kan exportera analysen.
Beskrivning	(Valfritt) Ange en beskrivning för appleten.
Höjd	Ange höjden på appleten, i antal pixlar.
Modern ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbappleten i moderna teman. Fältet Modern ikon är endast tillgängligt för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor.

Obs! Mer information om överväganden som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Skapa webbappletar för en infopanel

Skapa den här typen av applet om du vill bädda in en infopanel. Du kan ange filter som ska tillämpas på rapporterna i infopanelen vid körning.

Obs! Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Innan du börjar. Infopanelen som du vill bädda in i webbappleten måste lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.

Så här skapar du en webbapplet för en infopanel

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, vilket beskrivs i avsnitten Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283) och Skapa globala webbappletar (på sidan 1337).

- På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar sedan på Spara.

Fält	Kommentarer
Typ	Välj infopanel.

Fält	Kommentarer
Sökväg	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset), navigera till önskad infopanel under Delade mappar och klicka sedan på OK. Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt en infopanel.
Parametrar	(Valfritt) Ange vilka filter som du vill tillämpa på rapporterna i infopanelen vid körning. Filtren gäller för alla rapporter i infopanelen. Detaljerad information om hur du anger filtren finns i Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler (på sidan 1241). ■ Om du vill inkludera ett användar- eller systemfält i en filterparameter ska du placera markören i fältet Parametrar i positionen där du vill lägga till parametern och sedan markera fältet som du vill inkludera via listan Användar- och systemfält. Information om användar- och systemfält som du kan använda i parametrarna finns i Användar- och systemfält (på sidan 1246). ■ (Webbappletar för endast posttypsdetaljsidor) Om du vill inkludera ett fält från posttypen i en filterparameter ska du placera markören i fältet Parametrar i positionen där du vill lägga till fältet och sedan markera fältet i listan *Posttypsfält*. *Posttypen* är namnet på posttypen som du skapar appleten för.
Kör alltid	Den här kryssrutan fastställer om den anpassade webbappleten ska köras om appleten är minimerad. Den här kryssrutan är endast tillgänglig för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor eller aktivitetsfältet.
Beskrivning	(Valfritt) Ange en beskrivning för webbappleten.
Höjd	Ange höjden på appleten, i antal pixlar.
Modern ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbappleten i moderna teman. Fältet Modern ikon är endast tillgängligt för webbappletarna som du skapar för posttypsdetaljsidor.

Obs! Mer information om överväganden som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde

Det här avsnittet innehåller ett exempel på hur en webbapplet för ett RSS-flöde kan skapas. Du kan välja att göra på ett annat sätt, beroende på din affärsmodell. I exemplet skapas webbappleten på detaljsidan för kontaktposterna för användarna med rollen Fältsäljare. Webbappleten visar kontaktens Twitterflöde.

Företagsadministratören installerar fältet Twitter-id i posttypen Kontakt och skapar webbappleten för Twitter. Sedan lägger administratören till det nya fältet och webbappleten på sidlayouten för rollen Fältsäljare. Användare med rollen Fältsäljare kan sedan ange Twitter-id:t för en kontakt på kontaktdetaljsidan. När en användare (med rollen Fältsäljare) fyller i fältet med kontaktens Twitter-id visas kontaktens Twitter-flöde i webbappleten på kontaktdetaljsidan.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Anpassa applikation i din roll för att kunna installera fältet Twitter-id, skapa webbappleten och lägga till fältet och webbappleten på sidlayouten.

Så här skapar du en webbapplet för ett RSS-flöde (företagsadministratör)

1. Installera fältet Twitter-id i kontaktposttypen så här:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
   c. Klicka på Kontakt i sektionen Inställningar för posttyper.
   d. Klicka på Fältinställningar för kontakt i sektionen Fälthantering.
   e. Klicka på Nytt fält på sidan Fält.
   f. Ange Twitter-id i fältet Visningsnamn på redigeringssidan för kontaktfält och markera Text (kort) i fältet Fälttyp.
   g. Spara ändringarna.
2. Klicka på Tillbaka till Applikationsanpassning av kontakt.
3. Skapa Twitter-webbappleten så här:
   a. Klicka på Webbapplet för kontakt i sektionen Hantering av sidlayout på sidan Applikationsanpassning av kontakt.
   b. Klicka på Ny på listsidan för kontaktappletar.
   c. Ange uppgifterna om appleten på sidanWebbapplet för kontakt så här:
      - Ange ett namn för appleten, till exempel Twitterflöde.
      - Välj Detaljsida i fältet Plats.
      - Välj Flöde i fältet Typ.
      - Ange följande i URL-fälten: http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10
      - Välj Nej i fältet Låt användare åsidosätta URL.
      - Välj Aktuellt fönster i fältet Öppna poster i.
      - Ange en beskrivning, till exempel Twitterflöde från kontakt, i fältet Beskrivning.
      - Ange 200 i fältet Höjd.

      Obs! URL:en anger att tio rader i flödet visas i appleten på kontaktdetaljsidan (count=10). Om du vill visa tio rader bör appleten vara 200 pixlar hög. Om du vill att mer än tio raders flöde ska visas på kontaktens detaljsida, ändrar du webbadressen och ökar appletens höjd.
   d. Spara ändringarna.
4. Klicka på Tillbaka till Applikationsanpassning av kontakt.
5. Lägg till fältet Twitter-id och webbappleten i sidlayouten för kontakt för användarrollen så här:
   a. Klicka på Sidlayout för kontakt i sektionen Hantering av sidlayout på sidan Applikationsanpassning av kontakt.
   b. Klicka på Redigera på postnivåmenyn för sidlayouten som har kopplats till rollen Fältsäljare.
   c. I steg 3, Fältlayout, använder du pilarna och flyttar fältet Twitter-id från sektionen Tillgängliga kontaktfält till sidsektionsfältet som visas, till exempel sektionen Information för nyckelkontakt.
   d. I steg 4, Relaterad information, använder du pilarna och flyttar webbappleten från sektionen Tillgänglig information till sektionen Visad information.
   e. Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

Nästa gång en användare med rollen Fältsäljare redigerar eller skapar en kontaktpost kan användaren ställa in ett Twitterflöde för kontakten.

Så här ställer du in Twitterflödet för en kontakt (användare)

1. Öppna en befintlig kontaktpost eller skapa en ny.
2. Lägg till appleten på kontaktdetaljsidan om Twitterappleten inte visas på sidan så här:
   a. Klicka på Redigera layout.
   b. Klicka på Relaterad information på sidan Personlig layout.
   c. På sidan Personlig layout – Relaterad information använder du pilarna och flyttar Twitterappleten från sektionen Tillgänglig till sektionen Visad information.
   d. Spara ändringarna.
3. Klicka på Redigera på detaljsidan för kontakt.
4. Ange kontaktens Twitter-id i fältet Twitter-id på kontaktredigeringssidan.
5. Spara ändringarna.

   Twitterflödet för kontakten visas i appleten på kontaktdetaljsidan.

Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter

Beroende på inställningen av kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar i företagsprofilen kanske du kan ange översatta namn för följande typer av appletar:

- Anpassade webbappletar, bland annat globala webbappletar och webbappletar för posttyper
- Appletar som visar anpassade rapporter på rapporthemsidor
- Appletar som visar anpassade rapporter på Min hemsida

Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar är avmarkerad i företagsprofilen kan du inte ange översatta namn för dessa typer av appletar.

Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar är markerad i företagsprofilen fungerar det så här för dessa typer av appletar:

- Fältet Översättningsspråk är tillgängligt när du visar en lista med appletar. Du kan bara skapa appletar om språket som väljs i fältet Översättningsspråk är företagets standardspråk. När du har skapat en ny applet visas appletnamnet i blått teckensnitt inom hakparentes på alla andra språk än företagets standardspråk. Du kan redigera appleten om du vill ange översatta versioner av appletens namn.
- Kryssrutan Markera för översättning är tillgänglig på sidorna där du redigerar appletar. Om du ändrar namnet på appleten på företagets standardspråk, kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att ange huruvida de översatta versionerna av appletnamnet ska ersättas med det uppdaterade namnet, eller om de inte ska ändras. Om du markerar kryssrutan Markera för översättning, visas det uppdaterade appletnamnet i standardteckensnitt på företagets standardspråk, och det visas även i blått teckensnitt inom hakparentes på alla andra språk tills du fyller i det översatta namnet för språket. Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning när du uppdaterar appletnamnet på företagets standardspråk, ändras appletnamnet på företagets standardspråk men de översatta appletnamnen ändras inte.

Obs! När du första gången skapar en applet är kryssrutan Markera för översättning markerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning gäller endast när du uppdaterar en befintlig applet. Dessutom är kryssrutan Markera för översättning skrivskyddad om du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättningsspråk i listan med appletar innan du redigerar appleten.

I följande process beskrivs hur du anger en översatt version av ett appletnamn.

Så här anger du en översatt version av ett appletnamn

1. Gå till listsidan för appletar.
2. Gå till fältet Översättningsspråk på listsidan för appletar och välj det språk som du vill ange ett översatt namn för.
3. Klicka på länken Redigera för appleten.
4. Ange det översatta namnet för appleten i fältet Namn.
5. Spara ändringarna.

Upprepa processen för varje önskat språk.

Se även

- Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283)
- Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1306)
- Skapa globala webbappletar (på sidan 1337)
- Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida (på sidan 1344)

Definiera kaskadspridna urvalslistor

Kaskadspridna urvalslistor begränsar värden i en urvalslista, den *relaterade*urvalslistan, med utgångspunkt i ett värde som har valts i en annan urvalslista, den *överordnade* urvalslistan. T.ex. så kan en överordnad urvalslista presentera en lista över Kategorier för serviceärenden och driva värdet för en relaterad urvalslusta som kallas Underordnade kategorier. När en användare t.ex. väljer värdet Installation för Kategori så begränsas urvalslistan för Underordnade kategorier dynamiskt så att den endast visas värden för urvalslistor som associeras med kategorin Installation.

Du kan länka ihop flera urvalslistor, inklusive fördefinierade och anpassade fält för urvalslistor samt kaskadspridna urvalslistor. Du kan också kapsla in urvalslistor så att en relaterad urvalslista i en definition för en kaskadspriden urvalslista kan vara en överordnad urvalslista i en annan definition av en kaskadspriden urvalslista.

Om du har flera kapslade kaskadspridna urvalslistor, och om du uppdaterar det överordnade urvalslistevärdet på den översta nivån, återspeglas de uppdaterade värdena bara på den första kapslingsnivån, som i följande exempel:

- Du har en kaskadspriden överordnad urvalslista med namnet Kontotyp och en relaterad urvalslista med namnet Kontoprioritet.
- Du har en andra kaskadspriden överordnad urvalslista med namnet Kontoprioritet och en relaterad urvalslista med namnet Kontokategori.
- Du har en kontopost med följande värden:
  - **Kontotyp.** Värdet för fältet är Kund.
  - **Kontoprioritet.** Värdet för fältet är Hög.
  - **Kontokategori.** Värdet för fältet är Platina.
- Om du uppdaterar värdet för Kontotyp till Partner återställs värdet för Kontoprioritet automatiskt. Värdet för Kontokategori ändras emellertid inte.

Du kan använda urvalslistefält som innehåller värden mappade till urvalslistevärdegrupper i kaskadspridna urvalslistor. I en definition av en kaskadspriden urvalslista kan du emellertid bara ange en relation mellan värdena i det överordnade urvalslistefältet och värdena i de relaterade urvalistefälten, oavsett om du väljer en urvalslistevärdegrupp i listan Urvalistevärdegrupp när du definierar den kaskadspridna urvalslistan. Mer information om hur kaskadspridna urvalslistor fungerar med grupper med urvalslistevärden finns i Om kaskadspridna urvalslistor och grupper med urvalslistevärden (på sidan 1299). Mer information om grupper med urvalslistevärden finns i Om grupper med urvalslistevärden (på sidan 1333).

Obs! Du kan också konfigurera kaskadurvalslistor som delar konfigurationen för kaskadurvalslistor i en annan posttyp. Mer information finns i Konfigurera delade kaskadurvalslistor (på sidan 1298).

Innan du börjar. Innan du skapar en definition för en kaskadspriden urvalslista måste det finnas en överordnad och en relaterad urvalslista, och de måste synas i sidlayouten. Den överordnade urvalslistan måste synas för att du ska kunna filtrera värdena i den relaterade urvalslistan. Mer information om hur du skapar urvalslistor finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223). För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Skapa en definition för kaskadspridna urvalslistor

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Kaskadspridna urvalslistor klickar du på länken för den kaskadspridna urvalslista som krävs.

   Posttyperna i listan inkluderar överordnad posttyp och relaterade posttyper som har anpassade värden för urvalslistor. T.ex. finns det länkar till Affärsmöjlighet, partner och Affärsmöjlighet, konkurrent.
5. På sidan Kaskadspridna urvalslistor gör du något av följande:
   - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig definition för kaskadspridna urvalslistor.
   - Klicka på knappen Nytt om du vill skapa en ny definition för kaskadspridna urvalslistor.

   Guiden för kaskadspridna urvalslistor vägleder dig genom processen.
6. I Steg 1, Välj urvalslistor, väljer du en överordnad och en relaterad urvalslista.
7. I steg 2, Välj värden, kan du:
   - Visa befintliga associationer mellan ett värde i en överordnad urvalslista och värden i den relaterade urvalslistan. När du väljer ett värde i listan Tillgängliga värden för överordnad urvalslista visas tillgängliga värden för relaterad urvalslista i listan Tillgängliga värden för relaterad urvalslista, och värden som kommer att visas finns i listan Visade värden för relaterad urvalslista. Om det inte finns några värden i listan Visade värden för relaterad urvalslista kommer alla värden i den relaterade urvalslistan att visas när motsvarande värde i den överordnade urvalslistan väljs.

     Obs! Om grupper med urvalslistvärden har definierats för företaget kan du välja eller markera gruppen med urvalslistevärden i listan Urvalslista, värdegrupper när du vill verifiera att inställningen av kaskadspridna urvalslistor är korrekt. När du väljer en grupp med urvalslistevärden visas bara värdena som har mappats till gruppen i listan Tillgängliga värden för överordnad urvalslista och Tillgängliga värden för relaterad urvalslista.
   - Skapa en ny association. Flytta önskat värdet från Tillgängliga värden för relaterad urvalslista till Visade värden för relaterad urvalslista.
   - Ta bort en befintlig association. Flytta önskat värde från Visade värden för relaterad urvalslista till Tillgängliga värden för relaterad urvalslista.
8. Om kryssrutan Aktivera delad kaskadurvalslista är tillgänglig kan du konfigurera kaskadurvalslistorna så att de delar konfigurationen för befintliga kaskadurvalslistor i en annan posttyp. Mer information finns i avsnittet om hur du konfigurerar definitioner för delade kaskadurvalslistor. Kryssrutan Aktivera delad kaskadurvalslista är endast tillgänglig om både den överordnade urvalslistan och den relaterade urvalslistan i den aktuella posttypen är anpassade urvalslistefält som hämtar sina värden från urvalslistefälten som används i en definition för kaskadurvalslistor i en annan posttyp.

   Om du markerar kryssrutan Aktivera delad kaskadurvalslista innehåller steg 2 på sidan Inställning för kaskadurvalslistor de associationer som redan har konfigurerats i kaskadurvalslistorna i källposttypen. Du kan inte ändra associationerna.

   Obs! Om du avmarkerar kryssrutan Aktivera delad kaskadurvalslista för en befintlig kaskadurvalslista blir associationerna redigerbara, och kaskadurvalslistorna delar inte längre konfigurationen för kaskadurvalslistorna i den andra posttypen.

9 I steg 3, Bekräfta, kan du bekräfta dina val av värden för den relaterade urvalslistan för varje värde i den överordnade urvalslistan och sedan klicka på Slutför för att slutföra definitionen av kaskadspriden relation mellan den överordnade och relaterade urvalslistan.

   När du klickar på Slutför kommer du tillbaka till den kaskadspridna urvalslistan för aktuell posttyp.

   När du har klickat på Slutför och lagt till definitionen för kaskadspridna urvalslistor i en sidlayout aktiveras den automatiskt för alla roller som innehåller den layouten.

Konfigurera delade kaskadurvalslistor

För posttyper som stöder delning av urvalslistevärden kan du konfigurera kaskadurvalslistor som delar konfigurationen för befintliga kaskadurvalslistor i en annan posttyp. Posttypen där de ursprungliga kaskadurvalslistorna definieras kallas för källposttypen och posttypen som delar konfigurationen för de ursprungliga kaskadurvalslistorna kallas för målposttypen.

Du kan till exempel konfigurera kaskadurvalslistor för posttypen Konto så att de har samma urvalslistevärden och samma associationer mellan värdena som kaskadurvalslistor som redan har konfigurerats för posttypen Kontakt. I det här exemplet är posttypen Kontakt källposttypen, och posttypen Konto är målposttypen.

En lista över posttyper som stöder delning av urvalslistevärden finns i Skapa anpassade urvalslistefält med delade värden (på sidan 1234).

Du konfigurerar delade kaskadurvalslistor genom att följa stegen i proceduren nedan.

Innan du börjar. Kaskadurvalslistorna i källposttypen måste redan vara konfigurerade.

Så här konfigurerar du delade kaskadurvalslistor

1 På sidan för *posttypsfält* för målposttypen skapar du anpassade urvalslistefält som hämtar sina värden från urvalslistefälten som används i källposttypens kaskadurvalslistor.

   Om kaskadurvalslistorna i posttypen Kontakt exempelvis använder ett fält med namnet Klass som den överordnade urvalslistan och ett fält med namnet Underklass som den relaterade urvalslistan gör du följande i posttypen:

   - Skapa ett anpassat urvalslistefält och konfigurera det så att dess värden hämtas från fältet Klass i posttypen Kontakt.
   - Skapa ett andra anpassat urvalslistefält och konfigurera det så att dess värden hämtas från fältet Underklass i posttypen Kontakt.

   Obs! Information om hur du skapar urvalslistefält som hämtar sina värden från andra urvalslistefält finns i Skapa anpassade urvalslistefält med delade värden (på sidan 1234).

2 Klicka på lämplig länk för kaskadurvalslistor på sidan Applikationsanpassning för *posttyp* för målposttypen och gör sedan något av följande:

   a I fälten Överordnad urvalslista och Relaterad urvalslista i steg 1 på sidan Inställning för kaskadurvalslistor väljer du de anpassade urvalslistefält som du konfigurerade i steg 1 i den här proceduren. Om du vill kan du lägga till en beskrivning av kaskadurvalslistorna.

      Se till att relationen mellan den överordnade urvalslistan och den relaterade urvalslistan är samma som relationen mellan motsvarande fält i källposttypen. I exemplet ovan används fältet Klass som den överordnade urvalslistan i kaskadurvalslistorna i posttypen Kontakt och fältet Underklass används som den relaterade urvalslistan. Så i kaskadurvalslistorna i posttypen Konto måste fältet som hämtar sina värden från fältet Klass i posttypen Kontakt vara den överordnade urvalslistan och fältet som hämtar sina värden från fältet Underklass i posttypen Kontakt måste vara den relaterade urvalslistan.

   b Markera kryssrutan Aktivera delad kaskadurvalslista i steg 2 på sidan Inställning för kaskadurvalslistor.

När du har markerat den här kryssrutan visar sidan de associationer som redan har konfigurerats mellan de överordnade värdena och de relaterade värdena i kaskadurvalslistor i källposttypen. Du kan inte ändra associationerna.

c Spara definitionen av kaskadurvalslistorna genom att klicka på Slutför.

Om något av värdena i källfälten ändras senare återspeglas samma ändringar automatiskt i målfälten. Och om någon av associationerna mellan de överordnade värdena och de relaterade värdena i kaskadurvalslistorna i källposttypen ändras återges samma ändringar automatiskt i kaskadurvalslistorna i målposttypen.

Om du senare avmarkerar kryssrutan Aktivera delad kaskadurvalslista för de befintliga kaskadurvalslistorna blir associationerna mellan de överordnade värdena och de relaterade värdena redigerbara, och kaskadurvalslistorna delar inte längre konfigurationen för kaskadurvalslistorna i källposttypen. Om någon av associationerna ändras i kaskadurvalslistorna i källposttypen kommer ändringarna därför inte att återges i dessa kaskadurvalslistor. De anpassade urvalslistefälten i målposttypen fortsätter dock att hämta sina värden från urvalslistefälten i källposttypen, såvida du inte ändrar konfigurationen för fälten så att de inte längre hämtar sina värden från urvalslistefälten i källposttypen.

Om kaskadspridna urvalslistor och grupper med urvalslistevärden

Du kan använda urvalslistefält som innehåller värden mappade till urvalslistevärdegrupper i kaskadspridna urvalslistor. I en definition av en kaskadspriden urvalslista kan du emellertid bara ange en relation mellan värdena i det överordnade urvalslistefältet och värdena i de relaterade urvalistefälten, oavsett om du väljer en urvalslistevärdegrupp i listan Urvalistevärdegrupp när du definierar den kaskadspridna urvalslistan. Om ett fält är ett relaterat fält i en definition av en kaskadspriden urvalslista och även mappat till grupper med urvalslistevärden, filtreras värdena i fältet när en post skapas eller uppdateras först efter urvalslistevärdegruppen i posten och sedan efter definitionen av den kaskadspridna urvalslistan.

Anta exempelvis att du skapar följande konfiguration för posttypen Konto:

- Fälten Kontotyp och Prioritet länkas i en definition av en kaskadspriden urvalslista med fältet Kontotyp som överordnat.
- Fälten Urvalslista, värdegrupper, Kontotyp och Prioritet visas i detaljsidlayouten.

När ett Urvalslista, värdegrupper-fält fylls i på ett konto är följande värden tillgängliga i urvalslistefälten:

- I fältet Kontotyp är värdena som har mappats till urvalslistevärdegruppen tillgängliga för val.
- I fältet Prioritet är alla värden som har mappats till urvalslistevärdegruppen tillgängliga tills ett värde har valts i fältet Kontotyp. När ett värde har valts i fältet Kontotyp begränsas värdena i fältet Prioritet till de värden som uppfyller följande villkor:
  - Värdet har mappats till urvalslistevärdegruppen.
  - Värdet har länkats till värdet i fältet Kontotyp i definitionen av den kaskadspridna urvalslistan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1296)
- Om grupper med urvalslistevärden (på sidan 1333)
- Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Ställa in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335)
- Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261)

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 (finns Lägga till roller på sidan 1400).

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 (finns Om gränser för anpassad layout på sidan 1270).

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 (finns Om Rapporter till och Rapporter till (Alias) fält i användarposter på sidan 1381).

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 (på sidan 1262).
- **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 (finns Söka efter poster i sökfönster på sidan 101). For more information about the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).

Obs! Om du markerar Inaktiv i listorna över posttyper i menyn för sökfönster i företagsprofilen när du har ställt in söklayouterna är kryssrutan Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret inte längre tillgänglig i guiden för söklayouter. De sammanhangsberoende listorna är dessutom inte tillgängliga i sökfönstren. Den första sökningen efter en post av en angiven posttyp i ett sökfönster utförs på alla poster av den posttypen som användaren har åtkomst till, oavsett om alternativet Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret har valts tidigare eller inte. Men i Oracle CRM On Demand lagras inställningen för kryssrutan Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret för varje söklayout. Om du vid ett senare tillfälle markerar Aktiv eller Blandad i listorna över posttyper i sökfönster i företagsprofilen igen återställs inställningen för kryssrutan Visa kontextkänslig lista som standard i sökfönstret för varje söklayout och den blir giltig igen.

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.** När du skapar ett sökfält i Oracle CRM On Demand för posttypen Produkt i guiden för söklayouter, kan du konfigurera produktsökningslayouten så att den visar produkter per division genom att markera kryssrutan Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält. Om produkter visas per division i produktsökningsfönstret kan användarna söka bland en uppsättning relevanta produkter. Dessutom blir antalet fel färre när användaren söker och väljer från en lista med produkter. For more information, see Considerations When Creating Product Search Layouts (finns Att tänka på när du skapar layouter för produktsökning på sidan 1304).

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 (finns Om avancerad sökning i relaterade poster på sidan 95).

Before you begin. To manage search layouts, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to create or modify a search layout.

To create or modify a search layout

1. In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
2. In the Application Customization section, click the Application Customization link.
3. In the Record Type Setup section, click the record type for which you want to create or modify a search layout.
4. In the *record type* Application Customization page, click the *record type* Search Layout link.
5. In the Search Layout list, do one of the following:
   - Click Edit or Copy to modify an existing layout.
   - Click the New Layout button to create a new layout.
   - Click Remove to delete an existing layout not currently assigned to a role.

   The Search Layout Wizard guides you through the process.
6. In Step 1, Define Layout Name, enter or modify the name and optionally a description for the layout.
7. Click Next.

   In Step 2, Specify Search Fields, there are three lists:
   - **Not Available Search Fields.** This list displays all the fields that will not be available for search.
   - **Targeted Search Fields.** This list displays all the fields that are available for targeted search and will be displayed in the Targeted Search applet for the record type in the Action bar. The Targeted Search applet can display a maximum of ten fields. If you add more than ten fields to the list, and try to save the layout, then an error message is displayed. If you use Targeted Search fields, then the following also happens:
     - The fields are available as the prepopulated default fields in the Advanced Search criteria form.
     - The selected fields appear as the prepopulated default fields in the filter criteria when creating or refining lists.
     - The selected fields appear as the set of fields that you can search in the Lookup window.

     If no fields are specified in this list, then the record type appears in the Targeted Search applet but no search fields are displayed in the applet.
   - **Additional Search Fields.** This list displays the fields that are not displayed in the Targeted Search applet but that are available in other searches, such as advanced search. Indexed fields are displayed in green text. Indexed fields that are case-insensitive are displayed in blue text.

   NOTE: For optimal performance, use indexed fields when defining your search fields. If either the Targeted Search Fields or Additional Search Fields list contains any fields that are not optimized, then a warning message appears.

   You arrange the fields within a list by clicking the up arrow and down arrow, and you move fields between the lists by clicking the right arrow and left arrow, or up arrow and down arrow. The order of the fields in the lists is used in the Targeted Search applet in the Action bar and in the search criteria forms.

NOTE: The fields that are displayed in purple text are always case-insensitive. These fields are not optimized for fast searches.

8 In Step 2, move the fields to the Not Available Search Fields list, and arrange the fields in the Targeted Search Fields and Additional Search Fields lists, as required.

9 (Optional) In Step 2, select or deselect the Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout check box, as necessary, to meet your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records.

For more information about this check box, see About Advanced Search of Related Records (finns Om avancerad sökning i relaterade poster på sidan 95).

10 (Optional) If you plan to select the First Targeted Search Field as Default Search in Lookups check box in Step 4 of the Search Layout Wizard, then use the up arrow and down arrow to position the first field in the list of targeted search fields as required.

11 In Step 2, if you do not want the default sort field to be automatically selected in the New List and Advanced Search pages, then deselect the Auto-Populate Sort Field in New List and Advanced Search check box.

12 (Optional) Select the Configure Lookup Window with Division as the Default Search Field check box if you want the search layout window to display products by division.

NOTE: This option is only available when specifying a search layout for the Product record type. For more information, see Considerations When Creating Product Search Layouts (finns Att tänka på när du skapar layouter för produktsökning på sidan 1304).

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 (finns Hitta poster på sidan 74).

  CAUTION: It is recommended that you add fields to the lists sparingly because the number of columns in the lists can affect performance. The performance varies dramatically by record type and by field type. Each additional field can increase the loading time for the list.

16 In Step 4, Define Search Results Layout, move fields to the Lookup Window Search Results Fields and Additional Search Results Fields lists, and rearrange them, as necessary.

NOTE: Unless the Configure Lookup Window With Default Fields check box is selected on the search layout, the Lookup Window Search Results Fields list determines the layout of the search result fields for single-association and multiassociation Lookup windows, and the layout of the list of records that opens when a user clicks List Add in a related information section for the record type in a record Detail page.

17 Select or deselect the following check boxes as required to configure Lookup Windows behavior:

- Configure Lookup Window With Default Fields
- Show Search Results When Lookup Window Opens
- Auto-Resolve Enabled
- Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default
- Configure Enhanced Keyword Search with Selected Search Results Fields
- First Targeted Search Field as Default Search in Lookups

18 Click Finish.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Customizing Related Item Layouts (på sidan 1262)
- Customizing Static Page Layouts (på sidan 1270)
- Creating Record Homepage Layouts (finns Skapa layouter för posthemsidor på sidan 1309)

Att tänka på när du skapar layouter för produktsökning

När du skapar ett sökfält i Oracle CRM On Demand för posttypen Produkt i guiden för söklayouter, kan du konfigurera produktsökningslayouten så att den visar produkter per division genom att markera kryssrutan Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält. Om produkter visas per division i produktsökningsfönstret kan användarna söka bland en uppsättning relevanta produkter. Dessutom blir antalet fel färre när användaren söker och väljer från en lista med produkter.

Följande gäller när du väljer att visa produkter per division i produktsökningslayouten:

- Produktsökningsfönstret använder fältet Division som standardsökfält och är ifyllt i förväg med användarens primära division, om användaren har något.

- Om kryssrutan Visa sökresultat när sökfönstret öppnas är markerad visas listan med produkter och den filtreras automatiskt utifrån användarens primära division. Om användaren inte har någon primär division visas alla produkter, men de filtreras inte.
- Om kryssrutan Visa sökresultat när sökfönstret öppnas inte är markerad visas inga produkter i produktsökningsfönstret.

Följande gäller när du väljer att inte visa produkter per division i produktsökningslayouten:

- Fältet Produktnamn blir standardsökfält i produktsökningsfönstret.
- Om kryssrutan Visa sökresultat när sökfönstret öppnas är markerad, används fältet Produktnamn som standardsökfält i produktsökningsfönstret och alla produkter visas.
- Om kryssrutan Visa sökresultat när sökfönstret öppnas inte är markerad, används fältet Produktnamn som standardsökfält i produktsökningsfönstret och inga produkter visas.

Fältet Division läggs inte till automatiskt i appleten Målgruppssökning, men du kan lägga till det i målgruppssökningen så att det visas i appleten Målgruppssökning i aktivitetsfältet.

Användaren kan inte söka efter Division om det inte visas i listan Ej tillgängliga sökfält. Om användaren emellertid markerar kryssrutan Konfigurera sökfönstret med Division som standardsökfält, kan han eller hon söka efter det med hjälp av ett sökfönster.

Obs! När du markerar kryssrutan Konfigurera fönstret Uppslagning med Division som standardsökfält har den här inställningen företräde över kryssrutan Första fältet för riktad sökning som standardsökning i uppslagningar. Mer information om hur du anger ett standardsökfält i ett sökfönster finns i Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299)
- Avdelningsinställning (på sidan 1171)

Hantera liståtkomst och listordning

För varje posttyp kan du ange listor som är tillgänglig för varje roll och i vilken ordningen listorna ska visas på posttypens hemsida.

Du kan endast skapa en ny layout för de roller du inte redan har anpassat. Du kan också redigera eller ta bort befintliga layouter. Du kan inte hantera liståtkomst och ordning för en användares privata listor.

Innan du börjar:

Du måste välja en roll som anpassningen ska tillämpas på och måste därför konfigurera alla roller innan du startar den här proceduren. För att utföra den här proceduren måste rollen ha behörighet för att anpassa applikationer samt behörighet för att hantera allmänna listor.

Skapa eller ändra liståtkomst

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Liståtkomst och ordningsföljd klickar du på länken för *posttypen* Liståtkomst och ordningsföljd.
5. På sidan Listordningsföljd, layout ska du göra något av följande:
   - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig layout.
   - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
6. Om du skapar en ny layout ska du välja en roll från listrutan Rollnamn.

Endast roller som inte redan har en associerad layout är tillgängliga i listrutan.

7 Flytta listor mellan Alla listor, Listor tillgängliga för denna roll och Visa i kort lista efter behov.
   - Alla listor innehåller alla listor för posttyp, med undantag av privata listor.
   - Listor tillgängliga för denna roll innehåller alla tillgängliga listor för den roll du väljer. De här listorna visas också i fältet Lista över *posttyper* i sökfönstren för posttypen.
   - Visa i kort lista innehåller listorna som visas i sektionen Lista på hemsidan, i urvalslistan över listor på listsidorna för posttypen och i fältet Lista över *posttyper* i sökfönstren för posttypen. Mer information om fältet Lista över *posttyper* finns i Söka efter poster i sökfönster (på sidan 101).
8 Ändra ordningen för listorna efter behov med hjälp av pil upp och pil ned.
9 Klicka på Spara.

Obs! När du har skapat en listordningslayout för en roll för en viss posttyp kommer alla nya allmänna listor som skapas för den posttypen att vara tillgängliga för rollen som standard, men kommer inte att inkluderas i den korta listan för rollens listor. Om din användarroll har behörigheten Hantera allmänna listor samt antingen behörigheten Hantera listordning för roll eller behörigheten Anpassa applikation gäller dock att när du skapar en ny allmän lista eller begränsar en befintlig lista och sparar den som en ny allmän lista kan du lägga till listan i den korta listan över listor för en eller flera roller som redan har en listordningslayout. Du kan även välja att göra listan otillgänglig för en eller flera roller som har en listordningslayout. Mer information finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

Skapa anpassade rapporter för hemsida

Du kan använda funktionen Hemsida, anpassad rapport om du vill lägga till flera rapporter, både fördefinierade och anpassade rapporter, på posttypshemsidorna. Med den här funktionen kan du tillhandahålla olika användare relevant information. Du kan till exempel konfigurera hemsidan för serviceärenden för en kundservicerepresentant så att en anpassad serviceärenderapport visas.

För en del posttyper visas standardrapporter på posttypshemsidan som standard. Du kan ersätta standardrapporterna med olika rapporter eller så kan du lägga till ytterligare rapporter. Du kan även ange hemsidesrapporter för posttyper för vilka det som standard inte visas några rapporter på posttypshemsidan.

Obs! Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Om du vill göra en fördefinierad eller anpassad rapport tillgänglig på en posttypshemsida måste du först skapa en post av typen Hemsida, anpassad rapport för rapporten. När du skapar eller redigerar hemsideslayouterna för en posttyp listas alla poster av typen Hemsida, anpassad rapport som du skapat för den posttypen i listan Alla sektioner i guiden för hemsideslayout. Du kan då göra en rapport tillgänglig i en hemsideslayout på följande sätt:

- Du kan flytta rapporten till en av listorna över sektioner som visas som standard i hemsideslayouten, så att alla användare som har en roll med den layouten automatiskt ser rapporten på posttypshemsidan.
- Du kan flytta rapporten till listan över Tillgängliga sektioner i hemsideslayouten, så att alla användare som har en roll med den layouten samt behörigheten Anpassa hemsidor kan lägga till rapporten på posttypshemsidan.

Mer information om hur du anpassar hemsidor finns i Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1309). Information om hur du skapar anpassade rapporter för Min hemsida finns i Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida (på sidan 1344).

Om behörigheter för hantering av poster av typen Hemsida, anpassad rapport

Om din roll har lämpliga behörigheter kan du skapa poster för anpassade rapporter och lägga till dem i anpassade hemsideslayouter för alla posttyper. I följande tabell visas behörigheterna för de olika uppgifterna som måste utföras när en anpassad rapport görs tillgänglig på en hemsida.

Uppgift	Nödvändig behörighet	Anteckningar
(Valfritt) Skapa en anpassad rapport och publicera den i en mapp som är gemensam för företaget	Hantera anpassade rapporter	Mer information finns i Komma igång med Analys (på sidan 814).
Skapa en post av typen Hemsida, anpassad rapport	Anpassa applikation Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget	Instruktioner för den här uppgiften finns i det här avsnittet. Behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget krävs endast om du vill lägga till en rapport från den migrerade delade mappen för hela företaget i en anpassad rapport för hemsidan.
Lägga till en sektion för anpassad rapport i en hemsideslayout	Anpassa applikation Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning	Mer information finns i Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1309).
Lägga till en hemsideslayout för en användarroll	Hantera roller och åtkomst	Mer information finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
(Valfritt) Lägga till eller ta bort en sektion för anpassad rapport på en hemsida (slutanvändare)	Anpassa hemsidor	Mer information finns i Ändra layout på hemsidor (på sidan 756).

Innan du börjar:

- Rapporten som du vill aktivera på en hemsida måste lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.
- Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar har markerats i företagsprofilen kan du bara skapa anpassade rapporter om språket som väljs i fältet Översättningsspråk är företagets standardspråk.

Så här skapar du en anpassad rapport för hemsida

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Hantering av hemsideslayout klickar du på den anpassade rapporten för hemsidan för *posttypen*.
5. Klicka på Ny hemsidesrapport.
6. På sidan Hemsida, detalj för anpassad rapport fyller du i följande fält.

Fält	Kommentarer
Namn	Skriv namnet på den anpassade rapporten.
Markera för översättning	Den här kryssrutan är endast tillgänglig om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar är markerad i företagsprofilen. När du skapar en anpassad rapport är kryssrutan Markera för översättning markerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning är också skrivskyddad om du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättning i listan med anpassade rapporter innan du uppdaterar en befintlig anpassad rapport. Om du ändrar namnet på en befintlig anpassad rapport på företagets standardspråk, ska du använda kryssrutan Markera för översättning så här: ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska ersättas med det uppdaterade namnet, ska du markera kryssrutan Markera för översättning. ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska förbli oförändrade, ska du inte markera kryssrutan Markera för översättning. Mer information om hur du översätter namn på anpassade rapporter finns i Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295).
Höjd	Välj Enkel eller Dubbel. Om du anger höjden till Dubbel blir rapporten dubbelt så hög som de övriga sektionerna på hemsidan.
Bredd	Välj Enkel eller Dubbel. Om du vill att rapporten ska sträcka sig över hela hemsidan från vänster till höger anger du bredden till Dubbel. **Obs!** Rapporter som har ett värde för HTML-attributet RowSpan på mer än 2 sträcker sig ibland över mer än det angivna området.
Kör rapport omedelbart	Om du markerar den här kryssrutan körs rapporten automatiskt och användarna behöver inte klicka på en länk för att uppdatera den.

1. Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) för fältet rapportsökväg och navigera sedan till önskad rapport under Delade mappar.

   Fältet Rapportsökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten.
2. Om du vill att frågor som är konfigurerade för analysen ska visas så att användare kan filtrera analysen markerar du kryssrutan Visa rapportfrågor.
3. Ange om användarna som visar inbäddade analyser kan förnya, skriva ut eller exportera analysen:

- **Förnyelselänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Förnya tillgänglig och användare kan förnya data i analysen.
- **Utskriftslänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Skriv ut tillgänglig och användare kan skriva ut analysen.
- **Exportlänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Exportera tillgänglig och användare kan exportera analysen.

4 Ange en beskrivning av den anpassade hemsidesrapporten i fältet Beskrivning.

5 Klicka på Spara.

Skapa layouter för posthemsidor

Du kan skapa anpassade hemsideslayouter för alla posttyper. Med den här funktionen kan du tillhandahålla relevant information till olika användare och bland annat visa anpassade rapporter på hemsidor för olika posttyper. Du kan till exempel konfigurera hemsidan för serviceärenden för en kundservicerepresentant så att användarens aktuella serviceärenderelaterade uppgift och en anpassad serviceärenderapport visas.

Obs! Om du vill använda en fördefinierade eller anpassad rapport i en anpassad hemsideslayout måste du först skapa en post för anpassad rapport för hemsida för rapporten med hjälp av proceduren som beskrivs i Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1306).

Du kan kopiera en befintlig hemsideslayout och sedan ändra den efter behov. Du kan även redigera befintliga hemsideslayouter, med undantag för standardhemsideslayouten, som är skrivskyddad. Du kan kopiera standardhemsideslayouten, men du kan inte ta bort eller redigera den.

Obs! Antalet tecken som du kan använda i namnen på hemsideslayouterna är begränsat. Mer information finns i Om gränser för anpassad layout (på sidan 1270).

När du har skapat en anpassad hemsideslayout måste du använda guiden Rollhantering för att tilldela layouten till användarrollerna som behöver den. En användare vars roll inkluderar behörigheten Anpassa hemsidor kan anpassa sin egen hemsideslayout för en posttyp. Den anpassade layouten kan visa alla de sektioner som du gör tillgängliga i den hemsideslayout som har tilldelats användarnas roll för den posttypen.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen och behörigheten Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning.

Så här skapar eller ändrar du en hemsideslayout

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.

3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.

4 I sektionen Hantering av hemsideslayout klickar du på layoutlänken för hemsidan för *posttypen*.

5 Gör något av följande i hemsideslayoutlistan:
- Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig layout.
- Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.

Guiden för hemsideslayout visas och vägleder dig genom processen.

6 I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning, om det behövs.

7 I Steg 2, Hemsideslayout, anger du de tillgängliga och visade sektionerna på följande sätt:
- Flytta sektioner från listan Alla avsnitt till listan Tillgängliga avsnitt.

  Listan Tillgängliga avsnitt innehåller de sektioner som kan läggas till på en hemsida. Om du inte vill att en användare ska kunna lägga till en sektion på en hemsida, lämnar du den sektionen i listan Alla avsnitt.
- Flytta sektioner från listan på vänster sida till listan på höger sida och sortera om informationen i båda listorna, om det behövs.

Lämna sektioner med dubbel bredd i listan på vänster sida. De sträcker sig automatiskt över hemsidan när den visas.

8 Klicka på Slutför.

Obs! När du har lagt till en anpassad hemsideslayout i applikationen måste du göra den tillgänglig för en användarroll innan användarna kan se den. Mer information om hur du lägger till och ändrar användarroller finns i Lägga till roller (på sidan 1400). En användare vars roll har behörigheten Anpassa hemsidor kan redigera sin hemsidas layout med de listor eller rapporter som du gör tillgängliga för honom eller henne i den hemsideslayout som har tilldelats hans eller hennes roll för den posttypen.

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: Det högsta antalet fält som kan kontrolleras för en posttyp visas på sidan Inställningar för fältkontroll för varje posttyp, men värdet kan inte ändras på den sidan.

For information about changing the company settings for the audit trail, see Configuring Company Settings (på sidan 1126).

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 (på sidan 175). 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 (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

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 (finns Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan på sidan 1180).

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.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
Custom Objects 01 or higher	No	No fields are audited by default.
Damage	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
Insurance Property	No	No fields are audited by default.
Inventory Audit Report	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
Partner	No	No fields are audited by default.
Partner Program	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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 (finns Försäkringsfält på sidan 705).
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.
Service Request	Yes	Area, Cause, Description, Owner, Priority, Source, Status, Subject, Type.
Signature	Yes	Contact

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.

Om informationen i ändrade fält i poster

I Oracle CRM On Demand används följande systemfält för att lagra information om den allra senaste ändringen av en post:

- Ändrad externt
- Ändrad: Datum
- Ändrad av
- Ändrad: Datum externt

I vissa fall skriver Oracle CRM On Demand information till ett eller flera av de här fälten för att återspegla en ändring av posten som inte har orsakats av en explicit användaråtgärd. Av den här orsaken bör du inte förlita dig

på informationen i de här fälten när du bevakar ändringar som användare gör i poster. Använd istället verifikationskedjan för att bevaka ändringarna som användarna gör i specifika fält i posterna. Information om hur du anpassar verifikationskedjan för posttyper finns i Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310). Mer information om hur du visar ändringar i fältinställningar, roller och åtkomstprofiler finns i Granska konfigurationsändringar i verifikationskedjan (finns Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan på sidan 1181).

Här följer ett exempel på en systemändring i fältet Ändrad av i en post. En användare tar bort ett konto som är länkat till en kontaktpost som kontaktens primära konto. När den borttagna kontoposten rensas ur databasen tas även länken mellan kontot och kontakten bort ur databasen. När länken har tagits bort ur databasen väljs ett annat länkat konto som kontaktens primära konto nästa gång kontaktposten öppnas av en användare Oracle CRM On Demand och kontots ID anges i det primära kontofältet. Skulle kontakten sakna länkade konton uppdateras posten med detta förhållande i Oracle CRM On Demand. I Oracle CRM On Demand uppdateras sedan fältet Ändrad av med namnet på användaren som öppnade kontaktposten.

Om posterna ägs av en grupp kan dessutom informationen i systemfälten i posten uppdateras automatiskt efter att en användare har tagits bort från gruppen. Om namnet på användaren som tas bort från gruppen visas i fältet Ägare i en delad post som gruppen äger, ändras namnet i fältet Ägare i den posten till namnet på en annan medlem i gruppen när den tidigare ägaren har tagits bort från gruppen. När ägarskapet till en affärsmöjlighetspost eller portföljpost ändras på detta sätt, uppdateras systemfälten som lagrar informationen om den senaste ändringen av posten, och informationen visar att posten har uppdaterats av Oracle-administratören. När det gäller andra posttyper som stöder grupper uppdateras emellertid inte systemfälten. För alla posttyper som stöder grupper kommer ändringen av fältet Ägare i den delade posten inte att spåras i verifikationskedjan när fältet ändras som resultat av att användaren tas bort från gruppen, även om fältet Ägare har ställts in för att kontrolleras för posttypen.

Fältet Ändrad av i en post kan även visa namnet på en användare som saknar tillräcklig behörighet att uppdatera posten direkt. Om status för en användare ändras, t.ex. från Aktiv till Inaktiv eller från Inaktiv till Aktiv, så uppdateras värdena i fälten Aktiva användare och Inaktiva användare på sidan Företagsprofil. När de här fälten ändras uppdateras fältet Ändrat av på sidan Företagsprofil så att namnet på användaren som uppdaterade användarposten visas, även om användaren som gjorde ändringen inte har behörighet att ändra företagsprofilen.

Ange dynamiska sidlayouter

Dynamiska layouter gör applikationen effektiv och tidsbesparande för slutanvändarna genom att endast den deluppsättning av information som är relevant i en given situation visas. Låt säga att ditt företag till exempel bevakar flera olika typer av konton som kundtypskonton, prospekttypskonton, partnertypskonton och så vidare. Med funktionen för dynamiska sidlayouter kan du konfigurera olika layouter som visar olika uppsättningar av kontofält och relaterade objekt, baserat på typen av konto. Du kan då associera de olika layouterna med en eller flera användarroller. När användaren borrar ned till en viss kontopost visas lämplig sidlayout för användaren, baserat på användarens roll och typen av konto.

När du definierar dynamiska sidlayouter för en posttyp används ett fördefinierat urvalslistevärde för att driva den dynamiska återgivningen av sidlayouter. Du anger en sidlayout som du vill ska visas för varje värde i urvalslistan. Användarna kan då se olika sidlayouter för olika poster av samma posttyp, baserat på urvalslistevärdet som de väljer i posten.

Obs! När du använder dynamiska layouter kan du inte använda urvalslistevärden som är identiska med interna id:n för urvalslistevärden. Ett oväntat fel kan träffa.

Du associerar dina dynamiska sidlayouter med användarrollerna efter behov. Det finns en många-till-många-relation mellan dynamiska sidlayouter och användarroller.

Ett urvalslistevärde har bara en layout, men en sidlayout kan vara associerad med flera urvalslistevärden. Det går dock inte att associera fler än 200 värden. Du kan inte ta bort en layout som redan har associerats med en användarroll.

Varning! Alla dynamiska layouter som är associerade med en drivande urvalslista bör inkludera den drivande urvalslistan. Om en av dina tilldelade layouter inte har den drivande urvalslistan, och urvalslistevärdet som är associerat med den layouten väljs och sparas för en post kommer du inte att se den drivande urvalslistan i layouten.

I tabellen nedan visas de fördefinierade värdena för drivande urvalslistor för varje posttyp.

Posttyp	Drivande urvalslista
Konto	Kontotyp
Aktivitet: Möte	Typ
Aktivitet: Uppgift	Typ
Möte	Typ
Tillgång	Tillgångstyp
Affärsplan	Typ
Samtalsaktivitet	Typ
Kampanj	Kampanjtyp
Kontakt	Kontakttyp
Anpassade objekt 01–03	Typ
Anpassade objekt 04 och högre	Typ
Affärsregistrering	Typ
Återförsäljare	Status
Händelse	Typ
Fond	Status
Finansieringsbegäran	Status
Hushåll	Segment
Lagerkontrollrapport	Typ
Kundämne	Kundämne, källa
Med.utbildning	Typ

Posttyp	Drivande urvalslista
Meddelandeplan, svar	Typ
Meddelandeplan	Typ
Meddelandeplan, objekt	Typ
Objektrelation för meddelandeplan	Typ
Målsättningar	Typ
Affärsmöjlighet	Typ av affärsmöjlighet
Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt	Typ
Partner	Status för partnerorganisation
Partnerprogram	Partnertyp
Försäkring	Verksamhetsområde
Portfölj	Kontotyp
Intäkt	Typ
Intäkt: Kontointäkt	Typ
Intäkt: Kontaktintäkt	Typ
Provtransaktion	Typ
Serviceärende	Typ
Lösning	Status
Uppgift	Typ
Fordon	Produkttyp
Fordon, ekonomisk information	Finansieringstyp

Antalet tecken som du kan använda i namn på sidlayouter är begränsat. Mer information finns i Om gränser för anpassad layout (på sidan 1270).

Sidlayouter och listor

Du kan använda sidlayouter och rollbehörigheter för att begränsa fälten som användare kan söka i, visa i en lista och exportera. När en användare skapar eller begränsar en lista över poster eller söker efter poster med

avancerad sökning bestämmer behörigheterna och sidlayouterna som är kopplade till användarens roll vilka fält användaren kan söka i och visa.

Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiverad för användarens roll kan användaren söka i alla sökfält som är tillgängliga i söklayouten som är kopplad till användarens roll för den posttypen. När en användare skapar eller begränsar en lista kan han/hon välja att visa ett fält som en kolumn i listan med poster som returneras av sökningen.

Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiverad för användarens roll kan användaren söka i ett fält enbart om det uppfyller följande kriterium:

- Fältet är ett tillgängligt sökfält i söklayouten som är tilldelad till användarens roll för den posttypen.
- Fältet visas på detaljsidan som tilldelats till användarens roll för den posttypen. Om det finns en dynamisk sidlayout definierad för användarens roll, måste fälten visas på minst en av de dynamiska sidlayouterna.

Du kan välja ett fält att visa som en kolumn i listan med poster som returnerades av sökningen om du skapar eller begränsar en lista. Detta kan endast göras om fältet visas på minst en av detaljsidelayouterna, inklusive dynamiska sidlayouter som är tilldelade användarens roll för den posttypen. Den här begränsningen påverkar också vad en användare kan exportera i en lista. Om behörigheten Lista - Exportera visade fält är aktiverad i användarens roll men inte behörigheten Lista - Exportera alla fält, kan användaren endast exportera de fält som visas i listan. Användaren kan inte exportera alla fält på posterna i listan.

Obs! Vid avancerade sökningar som användarna startar från länken Avancerat i en lista med relaterade poster för en överordnad post, finns andra faktorer att beakta när det gäller tillgängligheten för sökfälten och fälten som kan visas i sökresultaten. Mer information finns i Om avancerad sökning i relaterade poster (på sidan 95).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Anpassa applikation och behörigheten Anpassa applikation: Hantera dynamiska layouter.

Så här skapar eller ändrar du en dynamisk sidlayout

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
4. I sektionen Hantering av dynamisk layout klickar du på länken för dynamisk layout för *posttypen*.
5. Gör något av följande på sidan Dynamisk sidlayout, lista:
   - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig layout.
   - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.

   Guiden för dynamisk layout vägleder dig genom processen.
6. I Steg 1 Layoutnamn:
   a. Ange ett namn på den dynamiska layouten.
   b. Välj en standardlayout. Den här layouten presenteras som standardlayouten i nästa steg.

   I fältet Drivande urvalslista visas den urvalslista vars värden avgör vilken layout som användarna ser.
7. I Steg 2 Tilldela layouter associerar du varje urvalslistevärde med ett layoutnamn.

   Obs! Det finns en gräns på 200 associationer mellan drivande urvalslistor och sidlayouter i dynamiska sidlayouter.

   Layouten som du väljer visas när en post har motsvarande urvalslistevärde.
8. Klicka på Slutför.

Se även

Information om hur personanpassade sidlayouter interagerar med dynamiska sidlayouter finns i följande avsnitt:

- Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1322)
- Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1326)

Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller

Varje användarroll har en tilldelad sidlayout för varje posttyp. Genom sidlayouterna fastställs fälten, sidavsnitten och avsnitten med relaterad information som användarna kan se på sidorna där de kan skapa, visa och redigera poster för de olika posttyperna. Användarna kan personanpassa layouten i sektionerna med relaterad information på detaljsidan för en posttyp om behörigheten Anpassa detaljsida - relaterad information är aktiverad för deras användarroll. Användarna kan visa eller dölja avsnitten med relaterad information och de kan också ändra ordningen som avsnitten med relaterad information visas i, på detaljsidan.

Obs! Beroende på hur deras användarroll är konfigurerad, kanske de också kan personanpassa fältlayouten på postsidorna. Mer information finns i Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1326).

Om det behövs kan du återställa personanpassade versioner av sidlayouter till standardinställningarna för en roll. Mer information finns i Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424).

Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med statiska sidlayouter

När du använder en statisk sidlayout ser användaren samma layout för alla poster av en viss posttyp. När en användare skapar en personanpassad layout för sektionerna med relaterad information för en statisk layout för detaljsidan sker följande:

- När användaren har ändrat layouten i avsnitten med relaterad information på detaljsidan för en posttyp används användarens personanpassade layout varje gång användaren öppnar detaljsidan för en post av den typen.
- Användarens personanpassade layout för sektionerna med relaterad information används även i fortsättningen för alla poster av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:
  - Användaren redigerar den personanpassade layouten för sektionerna med relaterad information igen.
  - Användaren återställer layouten till standardsidlayouten för användarens roll.

    Obs! Om du återställer en fältlayout till standardlayouten påverkar det inte några personanpassade layouter för sektioner med relaterad information. Om du återställer en personanpassad layout för sektioner med relaterad information till standardlayouten påverkar det på samma sätt inte några personanpassade fältlayouter för posttypen.

  - Företagsadministratören återställer sidlayouten för användarens roll till standardsidlayouten.

    Obs! Om en administratör återställer sidlayouten för en posttyp till standardlayouten för en roll återställs alla personanpassade fältlayouter och alla personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för den posttypen till standarden för användare som har den rollen. Men om en administratör tilldelar en ny sidlayout för en posttyp till en roll kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen, men de kommer även i fortsättningen att se sina personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för posttypen tills de återställer sina layouter för relaterad information till standardlayouten.

- Om företagsadministratören ändrar listorna över tillgängliga och visade sektioner med relaterad information i en standardlayout för sidor för en användarroll ser beteendet ut på följande sätt:
  - Om företagsadministratören flyttar en sektion med relaterad information, som tidigare var ej tillgänglig, till listan över visade sektioner eller listan över tillgängliga sektioner i standardlayouten för sidor visas sektionen inte automatiskt i användarens motsvarande personanpassade layout. Om användaren vill att

sektionen som nyligen blev tillgänglig ska visas måste användaren redigera den personanpassade layouten för att kunna lägga till sektionen i listan över visade sektioner.

- Om företagsadministratören flyttar en sektion med relaterad information från listan över visade sektioner till listan över tillgängliga sektioner i standardlayouten för sidor, och den sektionen redan visas i en användares personanpassade layout, visas sektionen för användaren även i fortsättningen. Detta gäller ända tills användaren tar bort sektionen från listan över visade sektioner i den personanpassade layouten eller återställer layouten till standardlayouten.
- Om företagsadministratören flyttar en sektion med relaterad information till listan över ej tillgängliga sektioner i standardlayouten för sidor, och den sektionen redan visas i en användares personanpassade layout, visas sektionen även i fortsättningen på postdetaljsidan för användaren. Men nästa gång som användaren redigerar den personanpassade layouten för detaljsidan visas sektionen inte längre i listan över visade sektioner för layouten. När användaren har klickat på Spara på sidan Personlig layout tas den ej tillgängliga sektionen bort från layouten och visas inte längre på postdetaljsidan.

Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med dynamiska sidlayouter

För några posttyper kan företagsadministratörerna skapa dynamiska sidlayouter. I dynamiska sidlayouter används ett urvalslistevärde i ett fält för en post för att fastställa den dynamiska återgivningen av sidlayouten för posten. Ditt företag vill kanske t.ex. att användarna ska se en viss layout för kontonas detaljsidor där kontotypen är Kund och en annan sidlayout för kontona där kontotypen är Konkurrent. I så fall kan företagsadministratören ställa in en dynamisk sidlayout för sidan Kontodetalj och tilldela den till användarroller efter behov.

När du använder dynamiska layouter bestämmer kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter i företagsprofilen om en användare kan skapa endast en eller flera personanpassade layouter för sektioner med relaterad information för en posttyp. Kryssrutan Aktivera personanpassningar av enskilda dynamiska sidlayouter fungerar enligt följande:

- Om kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter avmarkeras i företagsprofilen, kan användaren skapa endast en personanpassad layout för sektioner med relaterad information för en posttyp. Användarens personanpassade layout för sektionerna med relaterad information används på detaljsidan för alla poster av den posttypen, oberoende av värdet i urvalslistefältet som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten.

  Anta t.ex. att en dynamisk layout används för posttypen Konto som beskrevs tidigare. Om en användare ändrar layouten i avsnitten med relaterad information, samtidigt som han/hon arbetar på detaljsidan för ett konto som har kontotypen Konkurrent, används den personanpassade layouten i avsnitten med relaterad information på detaljsidan för alla kontoposter, oberoende av vilken kontotyp som används.

  När layouten har personanpassats kommer alla ytterligare ändringar av den personanpassade layouten som användaren gör att återspeglas på detaljsidan för alla poster av den typen. Om användaren återställer layouten för sektioner med relaterad information för posttypen till standardlayouten för användarens roll, används de dynamiska sidlayouterna för posttypen på detaljpostsidorna.

  Anta t.ex. att en dynamisk layout används för posttypen Konto som beskrevs tidigare. När användaren har återställt layouten för sektioner med relaterad information för posttypen Konto till standardlayouten för användarens roll, används den lämpliga dynamiska sidlayouten för kontotypen, som är Konkurrent eller Kund.
- Om kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter markeras i företagsprofilen, kan användaren välja att skapa en personanpassad layout för sektioner med relaterad information för vart och ett av värdena i urvalslistefältet som fastställer den dynamiska återgivningen av sidlayouten. Användarens personanpassade layout för ett urvalslistevärde används varje gång som användaren öppnar en post av den typen i vilken det urvalslistevärdet väljs.

  När användaren har skapat en personanpassad layout för sektioner med relaterad information för ett urvalslistevärde, kan användaren ändra den personanpassade layouten på nytt eller skapa personanpassade layouter för andra värden i urvalslistan. Användaren kan också välja att återställa layouterna för sektionerna med relaterad information för alla urvalslistevärden till standardsidlayouterna.

Oberoende av inställningen av kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter i företagsprofilen, sker interaktionen mellan en användares personanpassade sidlayouter för sektioner med relaterad information och sidlayouter för användarens roll enligt följande:

- Om företagsadministratören ändrar listorna över tillgängliga och visade sektioner med relaterad information i en standardlayout för sidor för en användarroll ser beteendet ut på följande sätt:
  - Om företagsadministratören flyttar en sektion med relaterad information, som tidigare var ej tillgänglig, till listan över visade sektioner eller listan över tillgängliga sektioner i standardlayouten för sidor visas sektionen inte automatiskt i användarens motsvarande personanpassade layout. Om användaren vill att sektionen som nyligen blev tillgänglig ska visas måste användaren redigera den personanpassade layouten för att kunna lägga till sektionen i listan över visade sektioner.
  - Om företagsadministratören flyttar en sektion med relaterad information från listan över visade sektioner till listan över tillgängliga sektioner i standardlayouten för sidor, och den sektionen redan visas i en användares personanpassade layout, visas sektionen för användaren även i fortsättningen. Detta gäller ända tills användaren tar bort sektionen från listan över visade sektioner i den personanpassade layouten eller återställer layouten till standardlayouten.
  - Om företagsadministratören flyttar en sektion med relaterad information till listan över ej tillgängliga sektioner i standardlayouten för sidor, och den sektionen redan visas i en användares personanpassade layout, visas sektionen även i fortsättningen på postdetaljsidan för användaren. Men nästa gång som användaren redigerar den personanpassade layouten för detaljsidan visas sektionen inte längre i listan över visade sektioner för layouten. När användaren har klickat på Spara på sidan Personlig layout tas den ej tillgängliga sektionen bort från layouten och visas inte längre på postdetaljsidan.

Om ändring av alternativet Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter

Företagsadministratörer kan ändra inställningen av kryssrutan Aktivera personanpassningar av enskilda dynamiska sidlayouter i företagsprofilen. Om du ändrar inställning för kryssrutan kan det påverka layouten för sektionerna med relaterad information som användarna ser. Vad användaren ser när inställningarna ändras beror på:

- Om kryssrutan har markerats tidigare och på så sätt tillåter användare att skapa personanpassade layouter för sektioner med relaterad information för enskilda urvalslistevärden för en posttyp.
- Om användaren tidigare har skapat antingen en enstaka personanpassad layout eller flera personanpassade layouter för sektioner med relaterad information för sidor på vilka dynamiska layouter används.

I följande tabell visas de funktioner som användaren ser när kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter är avmarkerad och du markerar den.

Har användaren tidigare skapat en enskild personanpassad layout för en posttyp?	Har användaren tidigare skapat personanpassade layouter för enskilda urvalslistevärden för en posttyp?	Funktioner efter att kryssrutan markeras
Ja	Nej	Användaren ser uppsättningen med dynamiska standardsidlayouter som har tilldelats till rollen för posttypen.
Ja	Ja	Användaren ser de personanpassade layouterna som användaren tidigare

Har användaren tidigare skapat en enskild personanpassad layout för en posttyp?	Har användaren tidigare skapat personanpassade layouter för enskilda urvalslistevärden för en posttyp?	Funktioner efter att kryssrutan markeras
		skapade för de enskilda urvalslistevärdena.
Nej	Nej	Användaren ser uppsättningen med dynamiska standardsidlayouter som har tilldelats till rollen för posttypen.
Nej	Ja	Användaren ser de personanpassade layouterna som användaren tidigare skapade för de enskilda urvalslistevärdena.

I följande tabell visas de funktioner som användaren ser när kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter är markerad och du avmarkerar den.

Har användaren tidigare skapat en enskild personanpassad layout för en posttyp?	Har användaren tidigare skapat personanpassade layouter för enskilda urvalslistevärden för en posttyp?	Funktioner efter att kryssrutan avmarkeras
Ja	Nej	Användaren ser den enstaka personanpassade layouten som användaren tidigare skapade.
Ja	Ja	Användaren ser den enstaka personanpassade layouten som användaren tidigare skapade.
Nej	Nej	Användaren ser uppsättningen med dynamiska standardsidlayouter som har tilldelats till rollen för posttypen.

Har användaren tidigare skapat en enskild personanpassad layout för en posttyp?	Har användaren tidigare skapat personanpassade layouter för enskilda urvalslistevärden för en posttyp?	Funktioner efter att kryssrutan avmarkeras
Nej	Ja	Användaren ser uppsättningen med dynamiska standardsidlayouter som har tilldelats till rollen för posttypen.

Obs! Om de personanpassade layouter som användarna skapade tidigare skiljer sig från de aktuella standardlayouterna, kan du behöva återställa sidlayouterna för en roll till standardlayouterna när du ändrar inställningen av kryssrutan Aktivera personanpassning av enskilda dynamiska sidlayouter. Om du återställer sidlayouterna för en roll, återställs emellertid både personanpassade fältlayouter till standardlayouten och layouterna för sektioner med relaterad information. Du kan som alternativ rekommendera användarna att återställa sina layouter för sektioner med relaterad information till standardvärdena.

Se även

Mer information om sidlayouter finns i följande avsnitt:

- Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270)
- Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318)
- Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424)
- Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1326)

Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller

Användarna kan personanpassa fältlayouten på detaljsidan för en posttyp om deras användarroll är inställd enligt följande:

- Behörigheten Anpassa detaljsida - fält är aktiverad för rollen.
- En anpassad sidlayout är tilldelad rollen för posttypen.

Obs! Om standardlayouten har tilldelats en roll för en posttyp, kan användarna inte personanpassa fältlayouten för den posttypen. Du kan heller inte konfigurera en användarroll så att användarna kan personanpassa vissa, men inte alla, anpassade sidlayouter som har tilldelats deras roll. Om användarrollen har behörigheten Personanpassa detaljsida – Fält, kan de användare som har den rollen personanpassa alla anpassade sidlayouter som har tilldelats rollen.

När du skapar anpassade sidlayouter kan du ange att vissa fält måste visas i layouten. Med undantag för obligatoriska fält och de fält som du anger alltid måste visas i layouten, kan användarna visa eller dölja fält i sin egen personanpassade layout. Användarna kan också ändra ordning på fälten som visas på detaljsidan. Användarna kan inte lägga till fält som inte finns i standardlayouten i sina personanpassade layouter. Användarna kan personanpassa fältlayouter för både statiska och dynamiska layouter.

Obs! Beroende på hur deras användarroll är konfigurerad, kanske de också kan personanpassa layouten för sektionerna med relaterad information på postdetaljsidorna. Mer information finns i Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1322).

Efter att en användare skapat en personanpassad fältlayout används den layouten varje gång som den användaren öppnar eller redigerar en post av den posttypen tills någon av följande åtgärder utförs:

- Användaren ändrar fältlayouten igen.

- Användaren återställer fältlayouten till standard för sidan.

  Obs! Om du återställer en fältlayout till standardlayouten påverkar det inte några personanpassade layouter för sektioner med relaterad information. Om du återställer en personanpassad layout för sektioner med relaterad information till standardlayouten påverkar det på samma sätt inte några personanpassade fältlayouter för posttypen.

- Administratören återställer sidlayouten för användarens roll till standardlayouten, eller tilldelar en annan layout till rollen för den posttypen.

  Obs! Om en administratör återställer sidlayouten för en posttyp till standardlayouten för en roll återställs alla personanpassade fältlayouter och alla personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för den posttypen till standarden för användare som har den rollen. Men om en administratör tilldelar en ny sidlayout för en posttyp till en roll kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen, men de kommer även i fortsättningen att se sina personanpassade layouter för sektionerna med relaterad information för posttypen tills de återställer sina layouter för relaterad information till standardlayouten.

Om fältlayouter på sidor för nya poster

En användares personanpassade layout används också på sidor där användaren fyller i information för en ny post av den posttypen, såvida inte en anpassad layout för sidan har tilldelats användarens roll för den posttypen. Om en anpassad layout för sidan för ny post har tilldelats användarens roll för all typ av användning, används aldrig användarens egen personanpassade layout för sidan. Om användarens roll emellertid anger att den anpassade layouten för sidan för ny post bara ska användas när användaren skapar en post från Aktivitetsfältet eller det globala sidhuvudet, används användarens egen personanpassade fältlayout när användaren skapar en post från något annat område i Oracle CRM On Demand.

Vad händer om en sidlayout ändras efter att användaren personanpassat fältlayouten?

Efter att en användare med en viss roll har personanpassat sin fältlayout för en posttyp, kan en administratör ändra standardlayouten för rollen. Beroende på vilken ändring som administratören gör, interagerar ändringarna med den personanpassade layouten på följande sätt:

- Om administratören tilldelar en annan detaljsidelayout till rollen för posttypen, kommer alla användare som har den rollen att se den nya fältlayouten för posttypen nästa gång de loggar in på Oracle CRM On Demand. Om administratören senare tilldelar om den ursprungliga sidlayouten till rollen igen, ser användarna emellertid sina personanpassade versioner av layouten.
- Om en administratör ändrar förekomsten, layouten eller egenskaper för fälten i fältlayouten för detaljsidan som är tilldelad rollen, tillämpas ändringarna inte automatiskt på den personanpassade layouten. Exempel:
  - Om en administratör tar bort ett fält från detaljsidelayouten, tas fältet inte bort från den personanpassade layouten. Om en användare öppnar sidan Personlig layout – fält för sidlayouten, är de fält som administratören tagit bort fortfarande tillgängliga, antingen i en av sektionerna i layouten eller i listan Tillgängliga fält, som angetts av användaren.
  - Om en administratör lägger till ett fält i detaljsidelayouten, visas inte det nya fältet i personanpassade layouter. Om en användare öppnar sidan Personlig layout – fält för sidlayouten, visas inte de fält som administratören lagt till i layoutens sektioner eller i listan Tillgängliga fält.
  - Om en administratör ändrar egenskaperna för ett fält, återspeglas inte ändringarna automatiskt i personanpassade layouter. Om en administratör till exempel gör ett icke obligatoriskt fält obligatoriskt i sidlayouten, blir inte fältet obligatoriskt för användare som har personanpassat sin layout. Om en administratör markerar kryssrutan Alltid i layouten för ett fält, måste användaren inte visa fältet i sin personanpassade layout, även om användaren uppdaterar sin personanpassade layout efter att administratören gjort ändringen.

Om en administratör vill ändra fältlayouten så att den gäller för alla användare som har rollen, måste administratören återställa sidlayouten till rollens standardlayout. Användarna kan också återställa sin sidlayout till standardvärdet och sedan personanpassa layouten igen.

Se även

Mer information om sidlayouter finns i följande avsnitt:

- Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270)
- Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318)
- Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424)
- Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1322)

Om standardisering av webbadresser

I Oracle CRM On Demand har flera olika webbadresser standardiserats för alla posttyper, så att följande webbadresser fungerar med framtida utgåvor av Oracle CRM On Demand när de används i webblänkar, webbflikar och webbappletar:

- Öppna en hemsida för posttyper
- Öppna en postdetaljsida med ett post-id
- Öppna en postredigeringssida med ett post-id
- Skapa eller redigera en post med ett värde som fyllts i automatiskt i fältet Styrande urvalslista för att fastställa sidlayouten
- Skapa eller redigera en post med värden som fyllts i automatiskt för den överordnade urvalslistan och den relaterade urvalslistan i ett fält för kaskadurvalslistan
- Uppdatera en affärsmöjlighetspost för att uppdatera fältet Säljsteg för att starta en säljprocess

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar (på sidan 1328)
- Om anpassade webbappletar (på sidan 1281)
- Skapa webbappletar för posttyper (på sidan 1283)
- Skapa globala webbappletar (på sidan 1337)
- Skapa webblänkar (på sidan 1237)
- Arbeta med appletar för RSS-flöden (på sidan 45)

Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar

Du kan visa webbinnehåll på en flik i Oracle CRM On Demand. Webbinnehållet kan vara externa webbsidor eller företagsdata som är tillgängliga från webben. Du vill kanske till exempel bevaka lagerinformation i en annan webbapplikation, som du vill göra tillgänglig för dina servicerepresentanter när de arbetar i Oracle CRM On Demand. Du kan då skapa en anpassad webbflik för att visa din externa webbapplikation i huvudinnehållsområdet i Oracle CRM On Demand. Du kan även bädda in rapporter och infopaneler från analyskatalogen på anpassade webbflikar.

Obs! Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Du kan även skapa anpassade webbappletar så att de innehåller webbinnehåll, rapporter och infopaneler. Information om anpassade webbappletar och hur de fungerar jämfört med anpassade webbflikar finns i Om anpassade webbappletar (på sidan 1281).

Obs! Mer information om övervägandena som gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand finns i Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand (på sidan 1338).

Om du vill göra en anpassad webbflik synlig måste du lägga till fliken i den önskade användarrollen med hjälp av rollhanteringsguiden.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Innan du kan visa extern information på en sida i Oracle CRM On Demand måste du kontrollera att:

- den externa applikation har ett webbgränssnitt
- den externa applikationen eller webbsidan inte kräver fullständig kontroll över webbläsarfönstret.

Om du vill bädda in en rapport eller infopanel i en webbflik måste rapporten eller infopanelen lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.

Obs! Om du planerar att använda funktioner som Enkel inloggning eller att integrera din webbplats med Oracle CRM On Demand måste du säkerställa att webbtjänsterna är aktiverade för ditt företag.

Att visa en extern webbsida, rapport eller infopanel på en flik

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassade webbflikar.
4. Klicka på Ny på listsidan för anpassade flikar.
5. På sidan Anpassad webbflik använder du tabellen nedan för att fylla i obligatorisk information och spara posten.
6. (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning (på sidan Lista över anpassade webbflikar) för fliken Webb om du vill ange att ett uppdaterat namn måste översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

Fält	Kommentarer
Namn	Namnet på den anpassade webbfliken.
Typ	Välj vilken typ av webbflik som du vill skapa: URL, HTML, Rapport eller Infopanel.

Fält	Kommentarer

Användar- och systemfält	Innan du skapar en webbapplet i Oracle CRM On Demand ska du noggrant tänka igenom hur du kommer att använda variablerna för parameterfält, t.ex. %%%Användar-id%%%, om fältet innehåller tecken som kan undantas som referenser till teckenenheten.
	
	När du infogar variabler för parameterfält i HTML undantas tecken i fältnamnet som &, som motsvarande referens till teckenenheten (i det här fallet &) och enhetsreferensen expanderas i webbläsaren så att det refererade tecknet visas. Du vill kanske t.ex. skapa en webbapplet för hemsidan (HTML) med företagsnamnet: A&B Manufacturing. I listrutan Användar- och systemfält kan du välja Företag för att infoga variabeln %%%Company name%%%. Vid körning har den här variabeln värdet A&B Manufacturing, som sedan visas i webbläsaren som A&B Manufacturing. Referenserna till teckenenheter expanderas dock inte i JavaScript-koden. I det här fallet ska du därför ange variabeln i en refererbar kontext, hämta den från dokumentets DOM och sedan koda den efter behov. De här skillnaderna visas i följande exempel i webbappletens HTML-kod:
	
	`<span id=”companyname” style=”display:none” data-value=”%%%Company name%%%”></span>`
	
	`<script type=”text/javascript”>`
	
	`var var1 = ”%%%Företag%%%”;`
	
	`var var2 = document.getElementById(“companyname”).getAttribute(“data-value”);`
	
	`</script>`
	
	Värdet för var1 är A&B Manufacturing och värdet för var2 är A&B Manufacturing. Värdena för var1 och var2 är olika eftersom enhetsreferenserna expanderas i HTML-taggar och -data i läsaren, men inte i <script>-elementet.
	
	Välj ett alternativ i listrutan Användar- och systemfält om du vill lägga till parameterfält i webbadress- eller HTML-fältet vid markörens aktuella position. Om du till exempel väljer Användar-id i listrutan infogas %%%User id%%% i URL- eller HTML-fältet, beroende på markörens position. Vid körning ersätts den här parametern med användar-id:t för användaren som är inloggad.
	
	Om du t.ex. väljer Värdnamn i listan infogas %%%Hostname%%% vid markörens position. Vid körning ersätts den här parametern med värdnamnet på servern där Oracle CRM On Demand körs. Detta är användbart i konfigurationer som innehåller en webbadress till Oracle CRM On Demand eftersom det inte längre är nödvändigt att ändra värdnamnet för Oracle CRM On Demand manuellt i migreringen från en miljö till en annan miljö.
	
	Mer information finns i Användar- och systemfält (på sidan 1246).

Fält	Kommentarer
URL	**Obs!** Den här inställningen är endast tillgänglig om du väljer URL i menyn Typ. Ange den URL som anropas när användaren klickar på hyperlänken, till exempel www.oracle.com. Du behöver inte ange delen med *http://* för URL:en Kontrollera att webbadressen är en giltig Uniform Resource Identifier (URI). Om den inte är giltig visas ett felmeddelande i stället för det inbäddade innehållet när en användare använder den anpassade webbfliken. **Obs!** Mer information om standardiseringen av webbadresser i Oracle CRM On Demand finns i Om standardisering av webbadresser (på sidan 1328). Du kan också inkludera sammanhangsberoende parametrar genom att placera markören i webbadressfältet och sedan välja listrutan Användar- och systemfält. Då placeras en fältparameter i URL:en (angiven som %%%fieldname%%%) som ersätts med fältvärdet som baseras på den aktuella posten när användaren klickar på värdet. Om du inte anger någon URL dirigeras användaren till en ogiltig URL när han/hon klickar på fliken. Alla webbläsare har en maxlängd för URL:ar. Om du anger en URL som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska när användarna klickar på fliken Webb. **Obs!** Även om det är möjligt att använda en URL för att bädda in en rapport eller infopanel i en anpassad webbflik av URL-typ, stöds inte den här funktionen helt och URL:en fungerar kanske inte efter en uppgradering.
HTML-huvud, tillägg	**Obs!** Den här inställningen är endast tillgänglig om du väljer HTML i menyn Typ. Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbfliken i. All kod som du lägger till i fältet Webbflik, HTML läggs till i elementet <iframe>. Du kan inkludera referenser till JavaScript-filer som du bäddar in i sektionen <head> för HTML:en i det här fältet. Det finns inte stöd för referenser till JavaScript-filer på sidorna i Oracle CRM On Demand. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <head>.
Webbflik, HTML	**Obs!** Den här inställningen är endast tillgänglig om du väljer HTML i menyn Typ. Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbfliken i. All kod som du lägger till i fältet Webbflik, HTML läggs till i elementet <iframe>. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <body>.

Fält	Kommentarer
Sökväg	**Obs!** Det här fältet är endast tillgängligt om du väljer Rapport eller Infopanel på Typ-menyn. Klicka på sökikonen (förstoringsglaset), navigera till önskad rapport eller infopanel under Delade mappar och klicka sedan på OK. Fältet Sökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten eller infopanelen.
Visa rapportfrågor	**Obs!** Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om du markerar den här kryssrutan visas alla frågor som konfigurerats för analysen i den anpassade webbappleten och användarna kan filtrera analysen.
Parametrar	**Obs!** Det här fältet är endast tillgängligt om du väljer Rapport eller Infopanel på Typ-menyn. (Valfritt) Om du vill ange filter som ska tillämpas på rapporten eller infopanelen vid körning ska du ange filtren i fältet Parameter. Detaljerad information om hur du anger filtren finns i Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler (på sidan 1241).
Beskrivning	Ange en beskrivning för webbfliken.
Förnyelselänk	**Obs!** Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om den här kryssrutan markeras är länken Förnya tillgänglig på den anpassade webbfliken och användare kan förnya data i analysen.
Utskriftslänk	**Obs!** Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om den här kryssrutan markeras är länken Skriv ut tillgänglig på den anpassade webbfliken och användare kan skriva ut analysen.
Exportlänk	**Obs!** Den här kryssrutan är endast tillgängligt om du väljer Rapport på Typ-menyn. Om den här kryssrutan markeras är länken Exportera tillgänglig på den anpassade webbfliken och användare kan exportera analysen.
Höjd	Ange ett pixelvärde för webbfliken.
Bredd	Ange ett pixelvärde för webbfliken.
Klassisk ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbfliken i klassiska teman.

Fält	Kommentarer
Modern ikon	Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) om du vill välja den ikon som ska användas för webbfliken i moderna teman.

Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas i urvalslistor för andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. Med hjälp av det uppdaterade namnet med blå text kan du bevaka termer som måste översättas.

När du lägger till en anpassad webbsida i Oracle CRM On Demand måste du göra den tillgänglig för användarrollen för att användarna ska kunna se den. Information om hur du lägger till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Om grupper med urvalslistevärden

Företaget kan begränsa de värden som är tillgängliga i ett urvalslistefält till en undergrupp som definieras för fältet. Det innebär att du kan göra ett urvalslistefält i en posttyp tillgänglig för alla användare i Oracle CRM On Demand och samtidigt begränsa vilka värden som visas i fältets urvalslista. Begränsa värdena i urvalsfälten genom att skapa grupper med urvalslistevärden och sedan mappa värdena till urvalsfälten till grupperna. Det gör att en urvalslistevärdegrupp kan bestämma de värden en användare kan välja i en urvalslista.

Du kan lägga till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouten för några posttyper. Fältet gör att användaren kan välja en av grupperna med urvalslistevärden du har skapat. För alla urvalslistefält som styrs av gruppen med urvalslistevärden som har valts för posten, visas sedan bara de värden som är mappade till gruppen med urvalslistevärden i urvalslistan. Ett urvalslistefält som styrs av en grupp med urvalslistevärden styrs på samma sätt som när urvalslistefältet används i en kaskadspriden urvalslista. En lista med posttyper där grupper med urvalslistevärden kan användas finns i Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar (på sidan 1335).

Anta att ditt företag har tre call centers som använder Oracle CRM On Demand. Beroende på var ett callcenter finns och produkterna som detta call center hanterar, är vissa värden i ett antal urvalistefält i Oracle CRM On Demand inte giltiga val för användare på olika callcenter. I sådana fall kan du ställa in tre grupper med urvalslistevärden, dvs. en grupp för varje callcenter. Du kan sedan mappa en värdeundergrupp för alla relevanta urvalslistefält till alla grupper. När du har lagt till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouterna för posttyperna kan användarna välja rätt grupp för ett callcenter i fältet Urvalslista, värdegrupper i en post. Sedan begränsas alternativen i postens urvalslistefält till de värden som du har mappat till den valda gruppen för callcentret. Genom att på det här sättet styra de tillgängliga värdena i fälten kan du minska risken för att ogiltiga uppgifter registreras i posterna.

Om grupper med urvalslistevärden och avdelningar

Om företaget använder posttypen Avdelning kan du också koppla avdelningar till grupper med urvalslistevärden. Mer information om avdelningar och hur du ställer in dem finns i Avdelningsinställning (på sidan 1171). En avdelning kan bara kopplas till en urvalslistevärdegrupp. Om en användare är associerad med en eller flera avdelningar, och användaren skapar en post av en posttyp som har stöd för avdelningar, kommer användarens primära avdelning automatiskt att tilldelas posten. Om både fältet Avdelning och fältet Urvalslista, värdegrupper finns i layouten till detaljsidan, och om en urvalslistevärdegrupp är kopplad till användarens primära avdelning, fylls fältet Urvalslista, värdegrupper som finns i posten automatiskt i med namnet på urvalslistevärdegruppen. För alla urvalslistefält som styrs av urvalslistevärdegruppen, visas sedan bara de värden som är länkade till värdegruppen i urvalslistan. Mer information om fältet Avdelning och Urvalslista, värdegrupper i samband med uppdatering och uppläggning av poster finns i Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster (på sidan 1175) och Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelning (finns Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar på sidan 57).

Information om inställning av grupper av urvalslistevärden finns i följande avsnitt:

- Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Ställa in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335)
- Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Avdelningsinställning (på sidan 1171)
- Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster (på sidan 1175)

Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden

Tänk på följande när du ställer in grupper med urvalslistevärden:

- **Urvalslistefält.** En grupp med urvalslistevärden kan styra ett eller flera urvalslistefält för en eller flera posttyper. I posttyperna som stöder grupper med urvalslistevärden kan du mappa alla redigeringsbara urvalslistefält till flera grupper med urvalslistevärden.
- **Kaskadurvalslistor.** Du kan använda urvalslistefält som innehåller värden mappade till urvalslistevärdegrupper i kaskadspridna urvalslistor. I en definition av en kaskadspriden urvalslista kan du emellertid bara ange en relation mellan värdena i det överordnade urvalslistefältet och värdena i de relaterade urvalistefälten, oavsett om du väljer en urvalslistevärdegrupp i listan Urvalistevärdegrupp när du definierar den kaskadspridna urvalslistan. Mer information om hur kaskadspridna urvalslistor fungerar med grupper med urvalslistevärden finns i Om kaskadspridna urvalslistor och grupper med urvalslistevärden (på sidan 1299).
- **Sidlayouter.** Du måste lägga till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouterna för posttyperna där du vill att urvalslistefälten ska styras av grupperna med urvalslistevärdena.
- **Avdelningar.** Du kan koppla en grupp med urvalslistevärden till en eller flera avdelningar, men en avdelning går bara att koppla till en grupp. De avdelningar som är kopplade till en grupp med urvalslistevärden visas i den skrivskyddade sektionen Avdelningar på detaljsidan för grupper med urvalslistevärden.
- **Sök.** Du kan inte söka efter grupper med urvalslistevärden i aktivitetsfältet eller i en avancerad sökning.
- **Fältet Urvalslista, värdegrupper.** Du kan göra följande med posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden:
  - Göra fältet Urvalslista, värdegrupper skrivskyddat om du inte vill att användarna ska kunna ändra eller radera värdet i fältet.
  - Använda fältet Urvalslista, värdegrupper i uttrycksverktyget.
  - Använda fältet Urvalslista, värdegrupper i arbetsflödesreglerna.
  - Ta med fältet Urvalslista, värdegrupper i söklayouter.

Obs! Du kan inte ange ett standardvärde för fältet Urvalslista, värdegrupper på fältinställningssidorna.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ställa in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334)
- Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335)
- Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261)

Ställa in grupper med urvalslistevärden

Innan du börjar. Läs Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden (på sidan 1334).

Gör följande när du ställer in grupper med urvalslistevärden i företaget:

1. Bestäm följande:
   - Grupperna med urvalslistevärden du vill ställa in.
   - Urvalslistefälten du vill att grupperna med urvalslistevärden ska styra.
   - Värdena du vill mappa till varje grupp med urvalslistevärden för varje urvalslistefält du vill att grupperna ska styra.
2. Skapa grupperna med urvalslistevärden.

   Mer information finns i Skapa grupper med urvalslistevärden (på sidan 1335).
3. Mappa värdena i urvalslistefältet till grupperna med urvalslistevärden.

   Mer information finns i Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261).
4. Lägg till fältet Urvalslista, värdegrupper i sidlayouterna för posttyperna där du vill att urvalslistefälten ska styras av grupperna med urvalslistevärdena.

   Mer information finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).

   Obs! Fältet Urvalslista, värdegrupper måste finnas i detaljsidlayouten för posttypen för att grupperna med urvalslistevärden ska kunna bestämma värdena som finns tillgängliga i urvalslistefälten i en post.

Skapa grupper med urvalslistevärden

Följ stegen nedan när du vill skapa en grupp med urvalslistevärden. Den här uppgiften ingår i Konfigurera grupper med urvalslistevärden (finns Ställa in grupper med urvalslistevärden på sidan 1334).

Innan du börjar. Om du vill utföra procedurerna som beskrivs i det här avsnittet måste din roll ha behörighet Anpassa applikation.

Skapa en grupp med urvalslistevärden så här:

1. Klicka på den globala administrationslänken.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. Klicka på Hantera grupper med urvalslistevärden i sektionen Applikationsinställningar.
4. Klicka på Nytt på sidan för grupper med urvalslistevärden.
5. Ange ett namn på och en beskrivning av gruppen med urvalslistevärden och spara ändringarna.

Obs! När du har skapat en grupp med urvalslistevärden kan du mappa urvalslistefältsvärden till gruppen. Mer information finns i Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden (på sidan 1261). De urvalslistefält som är mappade till en grupp med urvalslistevärden visas i sektionen Objektlista på detaljsidan för grupper med urvalslistevärden. För alla urvalslistefält som har mappats till gruppen med urvalslistevärden visas namnet på posttypen där urvalslistefältet visas och namnet på urvalslistefältet.

Om företaget använder posttypen Avdelningar visar sektionen Avdelningar på detaljsidan för grupper med urvalslistevärden namnen på avdelningarna som gruppen med urvalslistevärden har kopplats till. Information om hur det går till att koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar finns i Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar (på sidan 1173).

Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar

Fälten Avdelning och Urvalslista, värdegrupper går att lägga till i sidlayouterna för följande posttyper för att en avdelning och en grupp med urvalslistevärden ska kunna kopplas till en post:

- Konto
- Aktivitet
- Spärrad produkt
- Mäklarprofil

- Affärsplan
- Kampanj
- Krav
- Kontakt
- Anpassade objekt
- Skada
- Affärsregistrering
- Produktintäkt från affärsregistrering
- Händelse
- Finansiellt konto
- Innehavare av finansiellt konto
- Innehav på finansiellt konto
- Ekonomiplan
- Finansiell produkt
- Finansiell transaktion
- Fond
- Tilldelning för vårdpersonalkontakt
- Hushåll
- Försäkringsegendom
- Kundämne
- Finansieringsbegäran
- Meddelandesvar
- Meddelandeplan
- Meddelandeplan, objekt
- Objektsrelationer för meddelandeplan
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Ordning
- Partner
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Försäkring
- Försäkringsinnehavare
- Portfölj
- Produkt
- Produktindikation
- Prov, friskrivningsklausul
- Provinventering
- Provparti
- Begärda varuprover
- Objekt för begärda varuprover
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Lösning
- Fordon

Skapa globala webbappletar

En global webbapplet är en anpassad webbapplet som kan visas på Min hemsida eller i aktivitetsfältet. Du kan bädda in externt webbinnehåll i anpassade globala webbappletar. Du kan även bädda in rapporter och infopaneler i anpassade globala webbappletar.

När du skapar en global webbapplet måste du lägga till den i layouten för Min hemsida eller aktivitetsfältet.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet för att anpassa applikationer och hantera anpassade webbappletar. Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar har markerats i företagsprofilen kan du bara skapa appletar om språket som väljs i fältet Översättningsspråk är företagets standardspråk.

Så här skapar du en ny global webbapplet

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. I sektionen Applikationsinställningar väljer du Globala webbappletar.
4. Klicka på Ny i Min appletlista.
5. På sidan Min webbapplet fyller du i följande fält:

Fält	Kommentarer
Namn	Ange ett namn.
Markera för översättning	Den här kryssrutan är endast tillgänglig om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar är markerad i företagsprofilen. När du första gången skapar en applet är kryssrutan Markera för översättning markerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning gäller endast när du uppdaterar en befintlig applet. Dessutom är kryssrutan Markera för översättning skrivskyddad om du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättningsspråk i listan med appletar innan du redigerar appleten. Om du ändrar namnet på en befintlig anpassad webbapplet på företagets standardspråk, ska du använda kryssrutan Markera för översättning så här: ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska ersättas med det uppdaterade namnet, ska du markera kryssrutan Markera för översättning. ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska förbli oförändrade, ska du inte markera kryssrutan Markera för översättning. Mer information om hur du översätter namn på anpassade webbappletar finns i Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295).

Fält	Kommentarer
Plats	Välj Hemsida eller Aktivitetsfält beroende på om det externa innehållet, rapporten eller infopanelen ska visas på en hemsida eller i aktivitetsfältet.
Kolumner	**Obs!** Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Hemsida. Ange bredden på appleten genom att välja enkel eller dubbla från menyn Kolumner.
Kör alltid	Den här kryssrutan fastställer om en global webbapplet körs om appleten är minimerad. Den här kryssrutan visas bara för globala webbappletar som du har placerat i aktivitetsfältet. **Obs!** Globala webbappletar som du har lagt till i det globala sidhuvudet körs alltid, oavsett om kryssrutan Kör alltid är markerad eller inte. Det globala sidhuvudet visas bara i moderna teman.

Fyll därefter i fälten utifrån den typ av applet du vill ha, på det sätt som beskrivs i följande avsnitt:

- Skapa webbappletar för en infopanel (på sidan 1292)
- Skapa webbappletar för HTML (på sidan 1288)
- Skapa webbappletar för en rapport (på sidan 1291)
- Skapa webbappletar för RSS-flöden (på sidan 1285)
- Skapa webbappletar för en webbadress (på sidan 1289)

Se även

- Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde (på sidan 1293)
- Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295)

Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand

Följande viktiga överväganden gäller för användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand:

- Kunderna som använder anpassad kod, t.ex. JavaScript-kod, i Oracle CRM On Demand gör det på egen risk. Oracle ger *inte* stöd åt eller felsöker problem som uppkommer till följd av användningen av anpassad kod i Oracle CRM On Demand, inklusive eventuella ändringar som har gjorts av Oracle CRM On Demand genom den anpassade koden.
- Kunderna som använder anpassad kod, t.ex. JavaScript-kod, i Oracle CRM On Demand rekommenderas *starkt* att testa sin kod efter uppgraderingen till en ny version av Oracle CRM On Demand. Kunderna ansvarar själva för att uppdatera den anpassade koden efter uppgraderingen till en ny version. Nya versioner av Oracle CRM On Demand kan dessutom innehålla uppdaterade infrastrukturkomponenter och kunderna ansvarar själva för att ändra den anpassade koden, om det behövs, för att anpassa sig efter eventuella ändringar i infrastrukturkomponenterna.
- Kunderna kan anropa API-metoderna för webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand via anpassad kod. Oracle ger dock endast rådgivning när det gäller användningen av API:erna för webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand, sessionshanteringen för webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand och bästa praxis för att använda webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand. Mer information om webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

- Kunderna kan anropa de Oracle CRM On Demand publika API-metoderna för JavaScript via kod i anpassade HTML-huvudtillägg. Mer information finns i Hantera anpassade HTML-huvudtillägg (på sidan 1341) och i Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om att inaktivera anpassad kod för användare (på sidan 1282)

Ladda upp tillägg på klientsidan

Tillägg på klientsidan är filer du kan ladda upp till en värd på Oracle CRM On Demand istället för en annan server. När du har laddat upp tillägg på klientsidan genererar Oracle CRM On Demand en unik URL som du kan använda för att hitta tillägget. Ett tillägg på klientsidan kan anropa ett annat tillägg på klientsidan via det andra tilläggets unika URL. Du kan använda en URL för att distribuera ett tillägg på klientsidan i anpassade webbflikar, anpassade webbappletar och i anpassade HTML-huvudtillägg.

Du kan ladda upp HTML-, JPG-, GIF-, SWF-, JavaScript- och CSS-filer från sidan Lista över tillägg på klientsidan i Oracle CRM On Demand om du vill skapa ett tillägg på klientsidan. Den maximala filstorleken är 20 megabyte (Mbyte). Prestandan blir dock bättre med en mindre filstorlek när webbläsaren laddar ned filerna från Oracle CRM On Demand.

Obs! Oracle CRM On Demand kundtjänst har inte åtkomst till tillägg på klientsidan. Dessa komponenter inkluderar uppladdade filer eller innehållet i de filer, bilder eller platser som tilläggen på klientsidan refereras från, inklusive anpassade webbflikar, anpassade webbappletar, globala webbappletar och anpassade HTML-huvudtillägg. Därmed ansvarar du för att underhålla dessa tillägg.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheterna Ladda upp tillägg på klientsidan och Hantera anpassad HTML-huvudtagg. Mer information om hur du lägger till behörigheter finns i Om behörigheter i roller (på sidan 1398).

Så här laddar du upp ett tillägg på klientsidan

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. Klicka på Tillägg på klientsidan i sektionen Applikationsinställningar.

   På sidan Lista över tillägg på klientsidan visas tilläggen på klientsidan som tidigare har laddats upp. På den här sidan kan du även ta bort tilläggen på klientsidan som tidigare har laddats upp.

   Obs! Om du tar bort ett tillägg på klientsidan som har ställts in för en anpassad webbflik, applet, global webbapplet eller anpassat HTML-huvudtillägg så fungerar inte dessa appletar på korrekt sätt eftersom tillägget på klientsidan har tagits bort. I Oracle CRM On Demand anges inte om ett visst tillägg på klientsidan är i bruk.
4. Klicka på Ny.
5. Klicka på gemikonen om du vill söka efter innehållet som du vill ladda upp som ett tillägg på klientsidan.

   Fältet är obligatoriskt.
6. Ange följande detaljer:
   - **MIME-typ.** Denna anger medietypen för Internet. Med den här typen kan medietyperna visas korrekt i webbläsaren. Ange fullständiga detaljer för MIME-typerna. Ange till exempel något av följande beroende på filtypen:
     - text/html
     - image/jpeg

  - image/gif
  - application/x-shockwave-flash
  - text/css
- **Fil: Storlek (i byte).** Storleken på den uppladdade filen. Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet.
- **Fil: Tillägg.** Filtillägget för den uppladdade filen. Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet.
- **Namn.** Namnet på tillägget på klientsidan. Fältet är obligatoriskt.
- **URL-namn.** Det här värdet används för att ge URL:en ett meningsfullt namn som pekar mot tillägget på klientsidan. Följande tecken accepteras i URL-namnet: A-Z, a-z, 0-9, understreck (_) och punkt (.). Dubbla punkter (..) tillåts inte och punkten (.) får inte vara det sista tecknet i strängen. Exempel på URL-namn är: Logo_Image och Map376. Fältet bör vara så kort som möjligt. Fältet ändras bara när en användare redigerar det. Värdet i fältet URL-namn ändras därför inte om du ersätter den uppladdade filen eller om du ändrar namnet på tillägget på klientsidan. Detta innebär att du kan uppdatera, underhålla och distribuera flera versioner av tillägget på klientsidan utan att behöva konfigurera om anpassade webbflikar, anpassade webbappletar, globala webbflikar eller anpassade HTML-huvudtillägg. Om du redigerar det här fältet ändras fälten Relativ URL och Fullständig URL. Fältet är obligatoriskt.
- **Relativ URL.** Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet. Det här värdet utgörs av den relativa URL som navigerar till tillägget på klientsidan inifrån Oracle CRM On Demand. Om det här fältvärdet ändras, och tillägget på klientsidan är distribuerat, måste du uppdatera anpassade webbflikar, anpassade webbappletar, globala webbflikar eller HTML-huvudtillägg som refererar till det här tillägget på klientsidan så att den nyligen genererade URL:en används. Det här fältvärdet ändras bara om fältet URL-namn uppdateras.
- **Fullständig URL.** Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet. Det här värdet utgörs av den fullständiga URL som pekar mot URL:en i applikationen Oracle CRM On Demand. Om det här fältvärdet ändras, och tillägget på klientsidan är distribuerat, måste du uppdatera anpassade webbflikar, anpassade webbappletar, globala webbflikar eller HTML-huvudtillägg som refererar till det här tillägget på klientsidan så att den nyligen genererade URL:en används. Det här fältvärdet ändras bara om fältet URL-namn uppdateras.

7 Klicka på Spara.

Obs! Du kan ladda upp ett tillägg på klientsidan, men det blir inte aktivt förrän du konfigurerar det i en anpassad webbflik, anpassad webbapplet, global webbflik eller ett anpassat HTML-huvudtillägg.

När ett tillägg på klientsidan har laddats upp genereras fälten Relativ URL och Fullständig URL i Oracle CRM On Demand. Du använder de här värdena för att associera en anpassad webbflik, anpassad webbapplet, global webbflik eller ett anpassat HTML-huvudtillägg till tillägget på klientsidan. Du konfigurerar de här platserna på samma sätt som du konfigurerar andra tillägg som du är värd för på dina servrar.

Mer information om hur du lägger till anpassade HTML-huvudtillägg finns i Hantera anpassade HTML-huvudtillägg (på sidan 1341).

Så här redigerar du ett befintligt tillägg på klientsidan

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3 Klicka på Tillägg på klientsidan i sektionen Applikationsinställningar.
4 Sök efter tillägget på klientsidan som du vill redigera, på sidan Lista över tillägg på klientsidan.
5 Gör något av följande:
  - Klicka i fältet Namn. Det här steget öppnar detaljsidan för klientsidan där du kan redigera tillägget på klientsidan.
  - Klicka på Redigera.
6 Klicka på Spara.

7 Gör följande om du har ersatt filen för tillägget på klientsidan:
   a Logga ut från Oracle CRM On Demand.
   b Rensa webbläsarens cache.
   c Logga in igen om du vill ladda ned tillägget på klientsidan så att tillägget på klientsidan laddas ned till sidan som distribuerar tillägget på klientsidan. Om du inte loggar ut från Oracle CRM On Demand och loggar in igen laddas det nya tillägget på klientsidan ned 30 dagar efter att du utförde den första nedladdningen.

Riktlinjer för redigering av tillägg på klientsidan

Betrakta följande riktlinjer:

- **Försök ha ett litet antal referenser till tilläggen på klientsidan på en sida så att prestandan inte påverkas på ett negativt sätt.**
- **Försök ha en så liten storlek som möjligt på tilläggen på klientsidan.** Undvik till exempel att använda stora bild- eller SWF-filer. Ju mindre filen är som du laddar ned som en del av tillägget på klientsidan, desto snabbare laddas sidan jämfört med större filer.
- **Försök använda så få filer som möjligt till tilläggen på klientsidan så att prestandan inte påverkas på ett negativt sätt.**
- **Låt webbläsaren cachelagra tilläggen på klientsidan.** Om du låter webbläsaren cachelagra tilläggen på klientsidan måste inte innehållet laddas ned från servrarna i Oracle CRM On Demand varje gång som en användare laddar sidan. Om tillägget på klientsidan ändras måste du rensa cachen så att sidan med tillägget laddas i Oracle CRM On Demand. Som standard cachelagras tilläggen på klientsidan i 30 dagar.
- **Försök ha få tillgångar och tillägg på klientsidan så att prestandan för aktivitetsfältet förbättras.** När du konfigurerar ett tillägg på klientsidan som ingår i en applet i aktivitetsfältet laddas aktivitetsfältet varje gång sidan förnyas.
- **Följ alla riktlinjer för webbtjänsterna när du använder tilläggen på klientsidan för att anropa webbtjänsterna.** Mer information finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

Hantera anpassade HTML-huvudtillägg

Du kan lägga till anpassade <script>-element i <head>-element i HTML-koden på dina sidor. Med <script>-elementen kan du t.ex. lägga till JavaScript-kod som innehåller funktioner för att skapa anpassade knappar på dina sidor. Den anpassade koden du skapar kan även referera till JavaScript-filer som har laddats upp via tillägg på klientsidan eller externa JavaScript-filer så att funktionerna i dessa filer blir tillgängliga i den anpassade koden. HTML-huvudtillägg gäller på alla sidor i Oracle CRM On Demand.

Du kan använda knappen Förhandsgranska på sidan Redigera anpassad HTML-huvudtagg för att kontrollera dina ändringar.

Du kan inaktivera de anpassade HTML-huvudtilläggen genom att ange parametern disableCustomJS=Y i sidans URL. URL-parametern bevaras inte om du går till en annan sida genom att klicka på någon länk. Du måste ange URL-parametern varje gång den behövs. Mer information om hur du skriver anpassad JavaScript-kod och om tillgängliga publika API:er (Application Programming Interface) finns i Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheterna Ladda upp tillägg på klientsidan och Hantera anpassad HTML-huvudtagg. Mer information om hur du lägger till behörigheter finns i Om behörigheter i roller (på sidan 1398).

Så här lägger du till ett anpassat HTML-huvudtillägg

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3 Klicka på Anpassad HTML-huvudtagg i avsnittet Applikationsinställningar.

4 Klicka på Redigera på detaljsidan Anpassade HTML-huvudtaggar.
5 Ange önskade <script>-element i textrutan HTML-huvud, tillägg.
Det här fältet är begränsat till 50,000 tecken.
6 Klicka på Förhandsgranska för att kontrollera dina ändringar.
7 Klicka på Spara.

Riktlinjer för referenser till tillägg på klientsidan

Betrakta följande riktlinjer:

- **Försök ha ett litet antal referenser till tilläggen på klientsidan på en sida så att prestandan inte påverkas på ett negativt sätt.**
- **Försök ha en så liten storlek som möjligt på tilläggen på klientsidan.** Ju mindre filen är som du laddar ned som en del av tillägget på klientsidan, desto snabbare laddas sidan jämfört med större filer.
- **Försök använda så få filer som möjligt till tilläggen på klientsidan så att prestandan inte påverkas på ett negativt sätt.**
- **Låt webbläsaren cachelagra tilläggen på klientsidan.** Om du låter webbläsaren cachelagra tilläggen på klientsidan måste inte innehållet laddas ned från servrarna i Oracle CRM On Demand varje gång som en användare laddar sidan. Om tillägget på klientsidan ändras måste du rensa cachen så att sidan med tillägget laddas i Oracle CRM On Demand. Som standard cachelagras tilläggen på klientsidan i 30 dagar.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om att inaktivera anpassad kod för användare (på sidan 1282)

Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden

Aktivitetsfältet kan innehålla ett antal sektioner, till exempel Meddelandecenter, Sök, Utökad nyckelordssökning och Nyligen visade. Du kan skapa anpassade layouter för aktivitetsfältet och det globala sidhuvudet, anpassa sektionen för globalt sidhuvud och tilldela dessa layouter till särskilda roller i Oracle CRM On Demand. Konfigurationsändringar av både aktivitetsfältet och det globala sidhuvudet visas bara för roller som använder temat Modern. För roller som använder temat Klassisk visas bara konfigurationsändringar av aktivitetsfältet.

Göra så att aktivitetsfältet inte är tillgängligt för användarna

Som standard visas aktivitetsfältet i vänsterkanten på alla sidor i Oracle CRM On Demand. Användarna kan dölja eller visa aktivitetsfältet som de vill. Mer information finns i Om att visa eller dölja aktivitetsfältet (på sidan 39).

Om du inte vill att aktivitetsfältet ska vara tillgängligt för en viss användarroll kan du ställa in en tom layout för aktivitetsfältet (vilket innebär att inga sektioner visas eller är tillgängliga i layouten) och sedan tilldela den layouten till användarrollen. Därefter är aktivitetsfältet permanent dolt för användarna som har den användarrollen.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en layout för aktivitetsfältet.

Så här lägger du till en ny layout för aktivitetsfältet

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på Layout för aktivitetsfält och globalt sidhuvud.
4 Klicka på Ny layout på sidan Layout för aktivitetsfält och globalt sidhuvud.
5 Ange ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten i fältet Layout.
6 I fältet Beskrivning anger du ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten och klickar på Nästa.

7 Välj sektionerna som du vill visa i layouten för aktivitetsfältet genom att flytta fält från Tillgängliga sektioner för aktivitetsfält till Visade sektioner för aktivitetsfält med vänster- och högerpilarna. Använd uppåt- och nedåtpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.

8 Välj sektionerna som du vill visa i det globala sidhuvudet genom att flytta sektioner från Visade sektioner för aktivitetsfält till Tillgängliga sektioner för globalt sidhuvud med vänster- och högerpilarna.

9 Klicka på Slutför.

10 (Valfritt) Klicka på knappen Redigera om du vill redigera något av värdena du angav i steg 5 till 9.

Ett alternativt sätt är att kopiera den befintliga standardlayouten för aktivitetsfältet i Oracle CRM On Demand och ändra beskrivningen och konfigurationen efter dina behov.

Så här kopierar du en layout för aktivitetsfältet

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.

3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på Layout för aktivitetsfält och globalt sidhuvud.

4 Klicka på Kopiera länk till vänster om Standardlayout för aktivitetsfält och globalt sidhuvud.

5 Ange ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten i fältet Layout.

6 I fältet Beskrivning anger du ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten och klickar på Nästa.

7 Välj sektionerna som du vill visa i layouten för aktivitetsfältet genom att flytta fält från Tillgängliga sektioner för aktivitetsfält till Visade sektioner för aktivitetsfält med vänster- och högerpilarna. Använd uppåt- och nedåtpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.

8 Välj sektionerna som du vill visa i det globala sidhuvudet genom att flytta sektioner från Visade sektioner för aktivitetsfält till Tillgängliga sektioner för globalt sidhuvud med vänster- och högerpilarna.

9 Klicka på Slutför.

Obs! Om du vill kopiera andra layouter för aktivitetsfältet klickar du på nedåtpilen till höger om layoutnamnet på aktivitetsfältet så att kopieringsfunktionen visas.

Så här redigerar du det globala sidhuvudet

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.

3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på Layout för aktivitetsfält och globalt sidhuvud.

4 Klicka på nedåtpilen bredvid önskad layout på sidan Layout för aktivitetsfält och globalt sidhuvud.

5 Välj Redigera globalt sidhuvud i menyn.

   På sidan Redigera ikon för globalt sidhuvud visas alla tillgängliga sektioner för globalt sidhuvud i stigande ordning. Om du anger samma ordningsvärde för två eller flera sektioner för globalt sidhuvud, visas dessa två sektioner i den ordning de skapades.

6 Gör något av följande:

   - Klicka på Ny om du vill konfigurera sektionerna för globalt sidhuvud.
   - Klicka på Redigera bredvid den sektion för globalt sidhuvud som du vill redigera.

7 Klicka på förstoringsglaset om du vill ändra sektionens ikon.

8 Välj en sektion på Applet-menyn.

9 (Valfritt) Ange en beskrivning i fältet Beskrivning.

10 Ange sektionens bredd i fältet Appletbredd.

   Sektionen får vara högst 700 pixlar bred.

11 I fältet Ordning anger du i vilken ordning sektionen visas i det globala sidhuvudet.

Sektioner för globalt sidhuvud visas från vänster till höger i stigande ordning.

12 Klicka på Spara.

Obs! Globala webbappletar som visas i det globala sidhuvudet körs alltid, oavsett om kryssrutan Kör alltid på sidan Min webbapplet är markerad eller inte. Tänk på att en del innehåll i webbappletar kan påverka prestandan, till exempel om webbappleten refererar till en extern webbplats. Mer information om kryssrutan Kör alltid finns i Skapa globala webbappletar (på sidan 1337).

Anpassa Min hemsida för företaget

Beroende på de anställdas behov kanske de vill kunna se annan information på respektive Min hemsida. Du kan anpassa layouten på Min hemsida genom att byta ut standardinnehållet mot något som är mer relevant för deras medarbetarroll. Du kan till exempel konfigurera hemsidan för en kundtjänstrepresentant till att visa nya serviceärenden i stället för sektionen för senast skapade kundämnen som är standard på den sidan, och en anpassad serviceärenderapport i stället för den kvalitetsrapport för försäljningspipeline som är standard.

När du har anpassat Min hemsida måste du tilldela hemsideslayouten till en användarroll. Alla användare med den rollen ser den anpassade Min hemsida som du har konfigurerat.

Innan du börjar. Du måste välja en roll som anpassningen ska tillämpas på och måste därför konfigurera alla roller innan du startar den här proceduren. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen och behörigheten Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning.

Så här anpassar du Min hemsida för företaget

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Min hemsidelayout.
4 Gör något av följande i hemsideslayoutlistan:
   - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
   - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en anpassad layout.

   Guiden för hemsideslayout visas och vägleder dig genom processen.
5 I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning, om det behövs.
6 I Steg 2 Hemsideslayout:
   - Flytta sektioner från listan Alla avsnitt till listan Tillgängliga avsnitt.

     Listan Tillgängliga sektioner innehåller de sektioner som kan läggas till på en hemsida, bland annat de anpassade rapporter som kan infogas på hemsidor. Om du inte vill att en användare ska lägga till en sektion på en hemsida, lämnar du den sektionen i listan Alla sektioner.
   - Flytta sektioner från listan på vänster sida till listan på höger sida och sortera om informationen i båda listorna, om det behövs.

     Lämna sektionerna med dubbel bredd i listan Vänster sida utan åtgärd. De sträcks ut automatiskt över hemsidan när den visas.
7 Klicka på Slutför.

Obs! När du har lagt till en anpassad hemsida i applikationen måste du göra den tillgänglig för användarrollen innan användarna kan se den. Anvisningar för hur du gör detta finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida

Du kan använda funktionen Min hemsida, anpassad rapport om du vill lägga till flera rapporter, både fördefinierade och anpassade rapporter, på Min hemsida. De här anpassade rapporterna visas sedan i listan Alla sektioner i steg 2 i guiden för hemsideslayout. Du kan flytta dem till listan över tillgängliga sektioner eller till en av

listorna över sektioner som visas som standard på Min hemsida. Mer information om anpassning av Min hemsida finns i Anpassa Min hemsida för företaget (på sidan 1344).

Obs! Information om var rapporter och infopaneler kan bäddas in i Oracle CRM On Demand finns i Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand (på sidan 1240).

Innan du börjar:

Rapporten som du vill aktivera på Min hemsida måste lagras under Delade mappar i en mapp som du har åtkomst till.

- Din roll måste ha behörigheten Anpassa applikation och behörigheten Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning.
- Om du vill välja en rapport i den migrerade delade mappen för hela företaget måste din användarroll innehålla behörigheten Få åtkomst till migrerad delad mapp för hela företaget.
- Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar har markerats i företagsprofilen kan du bara skapa anpassade rapporter om språket som väljs i fältet Översättningsspråk är företagets standardspråk.

Så här skapar du en anpassad rapport för Min hemsida

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Min hemsida, anpassade rapporter.
4. Klicka på Ny hemsidesrapport i listan Min hemsida, anpassade rapporter.
5. På sidan Hemsida, detalj för anpassad rapport fyller du i följande fält.

Fält	Kommentarer
Namn	Skriv namnet på den anpassade rapporten.

Fält	Kommentarer
Markera för översättning	Den här kryssrutan är endast tillgänglig om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för webbappletar är markerad i företagsprofilen. När du skapar en anpassad rapport är kryssrutan Markera för översättning markerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning är också skrivskyddad om du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättning i listan med anpassade rapporter innan du uppdaterar en befintlig anpassad rapport. Om du ändrar namnet på en befintlig anpassad rapport på företagets standardspråk, ska du använda kryssrutan Markera för översättning så här: ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska ersättas med det uppdaterade namnet, ska du markera kryssrutan Markera för översättning. ■ Om du vill att de översatta versionerna av namnet ska förbli oförändrade, ska du inte markera kryssrutan Markera för översättning. Mer information om hur du översätter namn på anpassade rapporter finns i Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter (på sidan 1295).
Höjd	Välj Enkel eller Dubbel. Om du anger höjden till Dubbel blir rapporten dubbelt så hög som de övriga sektionerna på hemsidan.
Bredd	Välj Enkel eller Dubbel. Om du vill att rapporten ska sträcka sig över hela hemsidan från vänster till höger anger du bredden till Dubbel. **Obs!** Rapporter som har ett värde för HTML-attributet RowSpan på mer än 2 sträcker sig ibland över mer än det angivna området.
Kör rapport omedelbart	Om du markerar den här kryssrutan körs rapporten automatiskt och användarna behöver inte klicka på en länk för att uppdatera den.

1. Klicka på sökikonen (förstoringsglaset) för fältet rapportsökväg och navigera sedan till önskad rapport under Delade mappar.

   Fältet Rapportsökväg fylls i automatiskt när du har valt rapporten.
2. Om du vill att frågor som är konfigurerade för analysen ska visas så att användare kan filtrera analysen markerar du kryssrutan Visa rapportfrågor.
3. Ange om användarna som visar inbäddade analyser kan förnya, skriva ut eller exportera analysen:
   - **Förnyelselänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Förnya tillgänglig och användare kan förnya data i analysen.

- **Utskriftslänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Skriv ut tillgänglig och användare kan skriva ut analysen.
- **Exportlänk.** Om den här kryssrutan markeras är länken Exportera tillgänglig och användare kan exportera analysen.

4 Ange en beskrivning av den anpassade hemsidesrapporten i fältet Beskrivning.

5 Klicka på Spara.

Byta namn på posttyper

Om du vill använda en annan terminologi som dina användare är mer bekant med, kan du ändra namnen så att de uppfyller dina specifika krav. Standardnamnen på posttyperna i applikationen är kanske inte samma namn som brukar användas i ditt företag för vissa typer av poster. Om du vill använda en annan terminologi som dina användare är mer bekant med, kan du ändra namnen så att de uppfyller dina specifika krav.

När du byter namn på en posttyp visas det nya namnet på de flesta ställen i applikationen, till exempel:

- Flikar och knappar
- Nedrullningsbara listor
- Fördefinierade filtrerade listor, till exempel listan Alla konton på hemsidan för konto
- Namnlister på sidor, till exempel på detalj- och listsidor för poster
- Sektionen Skapa i åtgärdsfältet
- Namn på sidsektioner
- E-postmeddelande om posttilldelning
- Namn på anpassade sidsektioner

Du kan till exempel ändra visningsnamnet Konto till Företag. Fliken Konto blir då Företag och övriga sektionsnamn ändras därefter.

Det finns emellertid flera ställen där det nya namnet inte visas. Om du ändrar några namn måste du informera användarna om att de nya namnet inte visas i:

- Namn på anpassade filtrerade listor
- Namn på anpassade fält
- Rapporter och analyser
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Hjälpsidor

Obs! Visningsnamn får bestå av högst 50 tecken.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här byter du namn på en posttyp

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.

3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.

4 Skriv de nya namnen på lämplig rad på sidan Anpassa posttyper. Du måste ange samtliga tre variationer som ska användas i applikationen på lämpliga platser i gränssnittet: Visningsnamn/singular, Visningsnamn/plural och Visningsnamn/kort.

Obs! Visningsnamn/kort visas på flikarna och bör därför inte vara längre än 15 tecken. Du kan inte ändra namn på ett objekt till namnet på något av objekten som finns på sidan Anpassa posttyper. Du kan inte ändra namn på ett objekt, t.ex. Uppgift eller Möte, eftersom objekten inte har listats på sidan Anpassa posttyper.

5 (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat namn ska översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas i urvalslistor för andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listrutan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. På så sätt kan du hitta termer som måste översättas. Om du inte markerar Markera för översättning står de gamla översatta visningsnamnen kvar oförändrade.

6 Så här fyller du i översättningen av det nya namnet:
   a Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
   b Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält och klicka på Spara.
   c Klicka på länken när du vill återgå till sidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs.
   Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

Aktivera bilder på detaljsidor

Du kan lägga till bilder på detaljsidan för en posttyp. Du kan exempelvis lägga till ett foto på sidan med kontaktuppgifter, en företagslogotyp på kontodetaljsidan och en bild av en produkt på produktsidan. Du kan bara aktivera bilder på detaljsidorna för följande posttyper:

- Konto
- Kontakt
- Produkt

Aktivera en bild på en detaljsida så här

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.
4 Markera kryssrutan Visa bild för posttyperna Konto, Kontakt och Produkt.
5 Klicka på Spara.

Ladda upp och hantera anpassade ikonuppsättningar

Du kan ladda upp och hantera en uppsättning med anpassade ikoner som ska associeras till en posttyp. Varje ikonuppsättning innehåller tre ikoner: en för fliken Posttyp, en för Aktivitetsfältet och en för områden med relaterad information i Oracle CRM On Demand.

Anpassade ikonuppsättningar förbättrar användargränssnittet i Oracle CRM On Demand, så att användarna kan visa ikoner som är mer relevanta för posttyperna. Du kan redigera en befintlig anpassad ikonuppsättning och sedan ändra den efter behov.

Obs! Du kan skapa högst 100 anpassade ikonuppsättningar.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här processen måste din roll ha behörighet att anpassa ikoner. Du kan bara associera anpassade ikonuppsättningar till posttyper när du använder moderna teman.

Så här skapar och publicerar du en ny ikonuppsättning

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 Klicka på länken för ikonhantering i sektionen Applikationsinställningar.
4 Klicka på länken Objektikoner på sidan för ikonhantering.

5 Klicka på Lägg till på sidan för ikonuppsättningar för att skapa en ny ikonuppsättning.
6 Skriv namnet på den nya ikonuppsättningen i namnfältet på sidan Redigera ikonuppsättning och klicka på Spara.

   Namnfältet kan innehålla högst 50 tecken.
7 Klicka på Ny på fliken Ikoner.
8 Markera något av följande i urvalslistan Ikontyp på sidan Redigera ikon för att söka efter bilderna som du vill använda i ikonuppsättningen:
   - **Huvudikon.** Den anpassade ikon som används på fliken Posttyp. Bilden för den här ikonen bör vara 50 pixlar bred och 50 pixlar hög.
   - **Miniikon.** Den anpassade ikon som används i Aktivitetsfältet. Bilden för den här ikonen bör vara 25 pixlar bred och 25 pixlar hög.
   - **Ikon för relaterad information.** Den anpassade ikon som används i området för relaterad information. Bilden för den här ikonen bör vara 45 pixlar bred och 45 pixlar hög. Om du vill att bilden ska passa in i det färgschema som används i Oracle CRM On Demand, måste den ha en genomskinlig bakgrund.

   Obs! De bilder som du laddar upp ska ha följande filtillägg: JPEG, JPG, PNG eller GIF. Filen kan vara högst 100 kB stor.
9 Klicka på Bläddra för att leta efter bilden du vill ha och klicka sedan på Spara och Ny ikon.
10 Upprepa steg 8–9 för varje ikontyp i den anpassade ikonuppsättningen.
11 Klicka på Publicera.

   Information om hur du associerar dina anpassade ikonuppsättningar med en posttyp finns i Ändra ikon för en posttyp (på sidan 1352).

Ladda upp och hantera ikoner för anpassade globala huvuden

Du kan ladda upp anpassade ikoner att associera med din layout för globala huvuden. Detta innebär att du kan använda ikoner med tydlig innebörd för objekt i din layout för globala huvuden.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här processen måste din roll ha behörighet att anpassa ikoner.

Så här skapar du en ny uppsättning anpassade ikoner

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 Klicka på länken för ikonhantering i sektionen Applikationsinställningar.
4 Klicka på länken Globalt huvud, ikoner på sidan Ikonhantering.
5 Klicka på Lägg till på sidan Globalt huvud, ikoner om du vill skapa en ny anpassad ikon.
6 Klicka på Bläddra på redigeringssidan Globalt huvud, ikon om du vill söka efter bilden som du vill använda.

   Obs! De bilder som du laddar upp ska ha följande filtillägg: JPEG, JPG, PNG eller GIF. Filen kan vara högst 100 kB stor. Det högsta antal bilder du kan ladda upp är 50. Om du vill att bilden ska passa in i det färgschema som används i Oracle CRM On Demand måste den vara vit, ungefär 45 pixlar hög och 45 pixlar bred samt ha genomskinlig bakgrund.
7 Klicka på ikonen Spara och skapa nytt globalt huvud.
8 Upprepa steg 6-7 för varje anpassad ikon som du vill ladda upp till ikonuppsättningen för globala huvuden.
9 (Valfritt) Gör följande om du vill ta bort en anpassad ikon:
   a Klicka på nedåtpilen bredvid den önskade anpassade ikonen.
   b Välj Ta bort på menyn.

Information om layouter för globala huvuden finns i Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala huvuden. (finns Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden på sidan 1342) (finns Ändra ikon för en posttyp på sidan 1352)

Lägga till posttyper

Du kan lägga till anpassade posttyper för företaget. Du kanske vill att personalen ska kunna använda en flik som heter Order. Om du vill lägga till en ny posttyp kan du byta namn på och konfigurera en av de anpassade posttyperna i Oracle CRM On Demand.

Administratörsrollen i Oracle CRM On Demand har som standard den behörighet som gör det möjligt för företaget att använda posttyperna Anpassat objekt 01 till och med Anpassat objekt 10 samt att ge användarna åtkomst till dessa posttyper. Om företaget behöver använda fler än tio posttyper för anpassade objekt, måste du emellertid kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be om ytterligare posttyper för anpassade objekt.

I allmänhet fungerar nya posttyper på samma sätt som de posttyper som finns som standard. Det finns en uppsättning fält för varje posttyp, bland annat fältet Namn som kan användas för att filtrera och sortera listor.

Obs! För varje posttyp Anpassat objekt 01, 02 och 03 finns det åtta fält för filtrering och sortering av listor med poster av dessa typer. För alla andra posttyper för anpassade objekt, kan bara fältet Namn användas för att filtrera och sortera listor med poster av den posttypen.

Du kan skapa anpassade fält, sidlayouter, söklayouter, och så vidare för nya posttyper. Det går dock inte att använda nya posttyper i följande områden:

- Tilldelningshanteraren
- Prognostisering
- standardgrupptilldelning (de kan inte delas mellan grupper)

Nya posttyper har dessutom följande begränsningar:

- Nya posttyper kan inte innehålla landsspecifika adressgrupper.
- Som standard är endast fältet Namn obligatoriskt i nya posttyper.
- Ingen kontroll av dubbletter görs för en ny posttyp.

Information om hur du använder webbtjänster med nya posttyper finns i Ladda ned WSDL och schemafiler (på sidan 1844).

Innan du börjar. Om du vill utföra den här proceduren måste du ha behörighet att både anpassa applikationen och att anpassa applikationen för det anpassade objekt som du använder för den nya posttypen. Det finns separata behörigheter för posttyperna Anpassat objekt 01, 02 och 03, till exempel Anpassa applikation: Hantera anpassat objekt 01. För övriga anpassade objektposttyper avser varje behörighet en grupp med anpassade objekt, till exempel Anpassa applikation - hantera anpassade objekt 04-10.

Så här lägger du till en posttyp:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.
4. Fyll i information på raden för den anpassade posttypen som du använder, till exempel Order.

   Mer information finns i Ändra namn på posttyper (finns Byta namn på posttyper på sidan 1347). När du har bytt namn på posttypen visas den med sitt nya namn i sektionerna Posttyper, inställningar på sidan Applikationsanpassning och ersätter då länken till den anpassade posttypen.
5. Klicka på Spara.
6. I sektionen Posttyper, inställningar på sidan Applikationsanpassning klickar du på länken för den nya posttypen.

7 I sektionen Fälthantering klickar du på länken Fältinställningar.

8 Gör sedan följande på sidan Fältinställningar:

- (Rekommenderas) Klicka på Hantera fältetiketter och byt namn på fältet efter eget behov.

  Det rekommenderas att du byter namn på fältet Namn. Överallt i applikationen har varje posttyp ett fält som heter Namn och som föregås av posttypen (Kontonamn, Affärsmöjlighetsnamn, osv.) Om du lägger till en posttyp med namnet Order, kan du till exempel byta namn på fältet Namn till Ordernamn. Om företaget använder Målgruppssökning, visas fältet Namn som standard i sökfältet i sektionen Sök i Aktivitetsfältet.

  Obs! För posttyperna Anpassat objekt 01 till och med 03, visas som standard fälten Snabbsökning 1 och Snabbsökning 2 också som sökfält i sektionen Sök i Aktivitetsfältet. Byt därför gärna namn på fälten Snabbsökning 1 och Snabbsökning 2. Om du lägger till en posttyp med namnet Order, kan du till exempel byta namn på fältet Snabbsökning 1 till Ordernummer. När en anställd väljer Order i listan med posttyper i sektionen Sök, visas Ordernummer som ett av sökfälten.

- Klicka på Nya fält och lägg till anpassade fält.

  Samma begränsningar gäller för dessa posttyper som för anpassade fält på standardposttyperna.

Mer information om hur du redigerar fält och skapar anpassade fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

9 Lägg upp sidlayouter för redigerings- och detaljsidor för den nya posttypen.

Du kan lägga till fält på postens redigeringssidor, gruppera fälten i olika sektioner och byta namn på sektionerna.

Om du vill skapa relationer till andra posttyper lägger du till fälten (Konto, Kontakt, Affärsmöjlighet, osv.) på sidlayouterna. Då skapas ikonen Sökning intill fältet och användarna kan länka befintliga poster till den nya posttypen.

Du kan lägga till sektioner med relaterad information på detaljsidorna.

Om du lägger till Team som en sektion med relaterad information kan användarna dela posten med sina teammedlemmar.

Obs! Sektionen för teamrelaterad information kan användas för alla posttyper för anpassade objekt.

Instruktioner för hur du gör finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

10 (Valfritt) Lägg upp söklayouter för den nya posttypen. Mer information finns i Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299).

11 (Valfritt) Lägg upp anpassade hemsideslayouter för den nya posttypen. Mer information finns i Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1309).

12 (Valfritt) Lägg till den nya posttypen som ett fält eller som en sektion för relaterad information i sidlayouterna för andra posttyper.

Obs! När du har lagt upp den nya posttypen måste du uppdatera relevanta åtkomstprofiler så att användarna får rätt åtkomstnivå till den nya posttypen. Du måste också uppdatera relevanta användarroller så att fliken för posttypen blir tillgänglig för rollerna, och tilldela anpassade layouter, hemsideslayouter och söklayouter för posttypen till rollerna. Mer information om hur du uppdaterar åtkomstprofiler finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421). Mer information om hur du uppdaterar roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om många-till-många-relationer för anpassade objekt (på sidan 1363)

Ändra ikon för en posttyp

Du kan ändra den ikon som är associerad med en posttyp och som visas på flikar och i sektionen Skapa i åtgärdsfältet.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här ändrar du ikonen för en posttyp:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.
4. Gör det ena eller båda av följande på sidan Anpassa posttyper:
   a. Klicka på sökningsikonen i fältet Klassisk ikon för posttypen och välj en ikon i fönstret.
   b. Klicka på sökningsikonen i fältet Modern ikon för posttypen och välj en ikon i fönstret.

      Om du har skapat anpassade ikonuppsättningar visas de under rubriken Anpassade ikoner. Mer information om anpassade ikonuppsättningar finns i Ladda upp och hantera anpassade ikonuppsättningar (på sidan 1348).
5. Klicka på Spara.

Anpassa integreringstaggar för REST

Varje posttyp har två integreringstaggar för REST som kan användas av REST-API:t i Oracle CRM On Demand för åtkomst till posttypen (resurs). En av integreringstaggarna för REST är standardtaggen för posttypen. Standardtaggen är språkoberoende och du kan inte ändra den. Du kan ändra den andra integreringstaggen för REST. Om ditt företag till exempel byter namn på en posttyp eller använder en anpassad posttyp, kanske du vill anpassa integreringstaggen för REST för den posttypen, så att integreringstaggen för REST återspeglar posttypens namn.

En webbadress för REST-API:t i Oracle CRM On Demand kan komma åt en resurs via båda integreringstaggarna för REST, så som visas i följande exempel:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/`*`default_integration_tag`*

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/`*`custom_integration_tag`*

I dessa exempel är default_integration_tag en platshållare för standardintegreringstaggen, och custom_integration_tag är platshållare för den anpassade integreringstaggen för REST.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anpassar de integreringstaggar för REST-API:et som du använder i URL:er för REST-API:et.

Så här anpassar du integreringstaggar för REST

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. Klicka på länken Anpassa integreringstaggar för REST.
4. Klicka på länken Redigera för posttypen i listan Integreringstaggar för REST.
5. Skriv det nya namnet i fältet Integreringstagg för REST och klicka på Spara.

Skapa nya teman

Temat avgör utseendet på Oracle CRM On Demand. Flera fördefinierade teman finns tillgängliga när Oracle CRM On Demand ställs in för ett nytt företag. Det förinställda temat är *Oracle.* Du kan ange vilka roller som skapa och hantera teman i Rollhanteringsguiden. Mer information om att lägga till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400). Mer information om hur man specificerar teman på företagsnivå finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

Du kan välja ett tema på företags-, roll- eller användarnivå. Det tema som anges på användarnivå har företräde, följt av det tema som angetts på rollnivå. Företagets standardtema tillämpas om inget tema anges på användarnivå eller rollnivå.

Om du uppgraderar teman från version 16 av Oracle CRM On Demand till en senare version bör du tänka på följande:

- **För nya företag.** *Oracle* är standardtemat på företagsnivå. Inget tema är valt på roll- eller användarnivå. Företagsadministratörer kan skapa nya teman och ange dem som standard. De kan också inaktivera befintliga teman så att dessa inte kan väljas av användarna.
- **För befintliga företag.** Namnen på eventuella gamla teman ersättas av följande strängar: *Oracle - Inaktuell*, *Modern - Inaktuell* eller *Klassisk - Inaktuell*. Det rekommenderas att du ändra dessa gamla teman, väljer ett nytt tema och tar bort de gamla från användarprofilerna.
- **För befintliga företag som använder logotyper och länkar.** En uppgradering påverkar inte ett inaktuellt tema som fortfarande är valt. Du bör dock inte använda gamla (inaktuella) teman, utan i stället skapa nya teman samt ange nya teman som standard på företags- eller rollnivå.

Innan du börjar. {2} För att du ska kunna skapa och redigera teman måste din användarroll ha behörigheten Hantera teman.

Genom att följa proceduren nedan kan du skapa ett eget tema i Oracle CRM On Demand.

Så här skapar du ett nytt tema i Oracle CRM On Demand

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3. I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Teman.
4. Klicka på Nytt på sidan Teman.
5. Ange information för följande fält:
   - **Temanamn.** Ange ett namn på ditt nya tema.
   - **Visa standardlänk för hjälp.** Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa standardlänken för hjälp.
   - **Visa standardlänk för utbildning och support.** Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa standardlänken för utbildning och support.
   - **Visa standardlänk för borttagna objekt**. Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa den globala standardlänken för borttagna poster.
   - **Stöd projektionslägesinställningar**. Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska stödja projektionsläget. Du kan också ta bort projektionsläget helt genom att avmarkera den här kryssrutan i en användares tema.

     Obs! Förutom att ditt team stöder projektionslägesfunktionen så måste användare aktivera alternativet Projektionsläge på sidan Personuppgifter. Om fältet Projektionsläge i användarens profil är tomt används inställningen för företaget. Mer information om projektionsläget finns i Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand (på sidan 35) och Uppdatera dina personliga uppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).

   - **Beskrivning.** Ange en beskrivning av ditt nya tema.

- **Temaformat.** Fältet är obligatoriskt. Standardvärdet för menyn är Klassisk.
- **Flikformat.** Välj Klassisk eller Modern. Menyn är vara tillgänglig om du väljer Klassisk på menyn Temaformat. Standardvärdet för menyn är Staplad.
- **Teckenstorlek.**Välj Normal eller Stor. Om du väljer Klassisk på menyn Temaformat är standardvärdet för menyn Vanlig. Om du väljer Modern på menyn Temaformat är standardvärdet för menyn Stor.

6 Klicka på Spara.

Detaljsidan för temat öppnas i Oracle CRM On Demand med en dynamisk förhandsgranskning av det nya temat som är placerat till höger på skärmen. I förhandsgranskningen visas hem-, detalj- , list- och kalendersidorna med det nya temat.

7 Ange information för de fält som listas i tabellen nedan.

Obs! Om du vill ange nya färgkoder kan du antingen ange ett sexsiffrigt värde för varje färg, eller flytta musen över standardfärgvärdet för att visa ikonen med färgpaletten. Klicka på palettikonen för att välja en färg till fältet.

Allmän information	Beskrivning
Visa standardlänk för hjälp.	Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa standardlänken för hjälp.
Visa standardlänk för utbildning och support.	Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa standardlänken för utbildning och support.
Visa posttypslänkar i sidfoten	Markera den här kryssrutan om du vill att det nya temat ska visa posttypslänkar längst ned på sidan.
Stöd projektionslägesinställningar	Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska stödja projektionsläget. Du kan också ta bort projektionsläget helt genom att avmarkera den här kryssrutan i en användares tema. **Obs!** Förutom att ditt team stöder projektionslägesfunktionen så måste användare aktivera alternativet Projektionsläge på sidan Personuppgifter. Om fältet Projektionsläge i användarens profil är tomt används inställningen för företaget. Mer information om projektionsläget finns i Oracle CRM On Demand Översikt sida för sida (finns Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand på sidan 35) och Uppdatera dina personliga uppgifter (finns Updating Your Personal Details på sidan 732).
Applikationsbakgrund	Det här fältet hänvisar till bakgrunden i Oracle CRM On Demand. I temat Modern hänvisar fältet också till bakgrunden i den översta sektionen där knapparna visas.

Allmän information	Beskrivning
Applikationstext	Fältet är bara tillgänglig för temat Klassisk. Det hänvisar till det rättsliga meddelande som står skrivet längst ned på applikationssidan samt de lodräta strecken mellan de globala länkarna och fliklänkarna.
Applikationslänkar	Fältet är bara tillgänglig för temat Klassisk. Det hänvisar till de globala länkar som finns längst upp och längst ned i Oracle CRM On Demand, till exempel Administration, Mina inställningar, Sekretesspolicy, Användarvillkor m.fl.
Aviseringstext	Det här fältet relaterar till text som används för obligatoriska fält och försenade uppgifter. Det här fältet hänvisar även till texten i det rullande textfältet som kan visas längst ned på sidorna i Oracle CRM On Demand, beroende på hur de företagsomfattande aviseringarna har konfigurerats.
Bakgrund för aviseringsfält	Det här fältet hänvisar till bakgrunden i det rullande textfältet som kan visas längst ned på sidorna i Oracle CRM On Demand, beroende på hur de företagsomfattande aviseringarna har konfigurerats.
Flikar (endast temat Klassisk)	
Flikformat	Välj Avrundad, Staplad eller Rak på menyn.
Text på aktiv flik	Det här fältet relaterar till text som används på aktiva flikar.
Bakgrund på aktiv flik	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen på den aktiva fliken.
Text på inaktiv flik	Det här fältet relaterar till text som används på inaktiva flikar.
Bakgrund på inaktiv flik - överst	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen längst upp på den inaktiva fliken.
Bakgrund på inaktiv flik - längst ned	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen längst ned på den inaktiva fliken.

Allmän information	Beskrivning
Inaktiv flik, bakgrund, hovring	Den här fliken relaterar till den färg som visas när du placerar musen över en inaktiv flik. Den hänför sig också till färgen som används på menyfliken.
Avsnitt för globalt huvud (endast temat Modern)	
Bakgrund	Det här fältet hänvisar till bakgrundsfärgen i det globala sidhuvudet.
Överst (endast temat Modern)	
Text	Det här fältet hänvisar till texten under knapparna.
Aktivitetsfält (endast temat Modern)	
Aktivitetsfältsikon	Det här fältet hänvisar till färgen på triangeln i aktivitetsfältet.
Text för aktivitetsfält	Det här fältet hänvisar till texten som används i aktivitetsfältet.
Länkar för aktivitetsfält	Fältet hänvisar till länkarna i aktivitetsfältet, exempelvis navigeringslänkarna under favoritposterna och avsnittet med nyligen visade objekt.
Bakgrund för aktivitetsfält	Det här fältet hänvisar till bakgrundsfärgen i aktivitetsfältet.
Knappar (endast temat Modern)	
Knappbakgrund – överst	Det här fältet hänvisar till bakgrundsfärgen längst upp på knappen.
Knappbakgrund – längst ned	Det här fältet hänvisar till bakgrundsfärgen längst ned på knappen.
Knappkant	Det här fältet hänvisar till färgen på knappens kant.
Knapptext	Det här fältet hänvisar till texten på knappen.
Sida (temana Modern och Klassisk)	

Allmän information	Beskrivning
Sidtext	Det här fältet relaterar till all text på sidan eller i popup-fönstret, t.ex. inbyggd hjälp, fältetiketter, fältvärden, sidrubriker, inaktiva länkar, sektionsrubriker i formulär, lodräta streck och punktlistor.
Sidlänkar	Det här fältet avser alla länkar i sidbakgrunden, exempelvis länken Visa fullständig lista, länken Hantera listor och så vidare.
Sidbakgrund – överst	Det här fältet relaterar till färgen på namnlisten längst upp på varje sida och i popup-fönster, exempelvis affärsmöjlighetsdetaljer. På listen finns knappar. Det här fältet styr också aktivitetsfält, relaterad lista och kalendermöte. I temat Klassisk styr det här fältet den aktiva kalenderfliken. **Obs!** I temat Modern ersätts den aktiva kalenderfliken av en meny.
Sidbakgrund – längst ned	Det här fältet är relaterat till färgen på namnlisten längst ned på varje sida och i popup-fönster, exempelvis affärsmöjlighetsdetaljer. På listen finns knappar. Det här fältet styr också aktivitetsfält, relaterad lista, kalendervyn och den aktiva kalenderfliken.
Markerad sidbakgrund	Det här fältet relaterar till färgen på markerade objekt på en sida, till exempel fält för inbyggd redigering, aktuellt datum i en kalender, aktiva steg i guider, projektionslägesbakgrund osv.
Sidhuvud, text	Det här fältet relaterar till den textfärg som används för sidnamn, till exempel hemsidan för affärsmöjligheter.
Sidhuvud, bakgrund - överst	Det här fältet relaterar till den textfärg som används i den övre delen bakom sidnamnen.
Bakgrund för sidhuvud - längst ned	Det här fältet relaterar till den textfärg som används i den nedre delen bakom sidnamnen.
Sektionsrubriksrader	Det här fältet hänvisar till sektionsrubriksraderna på detaljsidorna.
Sidrader	Det här fältet relaterar till de radfärger som används i listposter, formulärsektioner på detaljsidor, steg i guider osv.

Allmän information	Beskrivning
Sidikon	Fältet är bara tillgänglig för temat Modern. Fältet hänvisar till färgen på triangeln som används när sidsektioner ska döljas och visas.
Knappbakgrund för relaterad information	Fältet är bara tillgänglig för temat Modern. Fältet hänvisar till färgen bakom knappen för relaterad information.
Listor (temana Modern och Klassisk)	
Listrubrik, text	Det här fältet avser textfärgen som används till filterfältet och listsidfoten samt i tidslinjen för dags- och veckokalendern.
Listrubrik, bakgrund	Det här fältet avser bakgrundsfärgen som används för tidssektionen i dags- och veckokalendern, på filterfälten och för listsidfoten som innehåller listnavigeringsikonerna.
Kolumnrubrik, text	Det här fältet avser textfärgen som används i kolumnrubrikerna och i kalendervyernas dagsektion i temat Modern.
Kolumnrubrik, bakgrund	Det här fältet avser bakgrundsfärgen som används för relaterade listor, fullständiga listor och i kalendervyernas dagsektion i temat Modern.
Linjer	Det här fältet hänvisar till färgen på de vågräta linjerna i listsektionen.
Kalender (klassiskt och modernt tema)	
Mötesbakgrund – standard	Det här fältet avser bakgrundsfärgen för ett möte som visas i dags-, vecko- och månadsvyer i kalendern.
Mötestext – länkar	Det här fältet avser länkarna som är tillgängliga i kalendermötena, till exempel navigeringslänkarna för mötet, kontakten och kontot.
Mötestext - inte länkar	Det här fältet avser den textfärg som används för möten.
Bakgrund för icke-arbetstid	Det här fältet avser bakgrundsfärgen som används för de tider i en kalender då användaren inte arbetar.

Allmän information	Beskrivning
Kalenderrader	Det här fältet hänvisar till de radfärger som används i kalendervyer och i sektionen Kalendervy på kalendersidor.

8 (Valfritt) Om du vill lägga till anpassade globala länkar till ditt tema klickar du på Ny i sektionen Globala länkar.

Sidan för länkredigering öppnas.

9 Ange följande information:

- **Länk.** Ange namnet på den globala länk som du vill lägga till i temat.
- **Typ.** {2}Välj Sidhuvud eller Sidfot på menyn, beroende på om du vill placera den globala länken längst upp eller längst ned på sidan.
- **Länk-URL.** {2}Ange webbadressen för din globala länk.
- **Länkordning.** Ange ett värde för att fastställa länkordningen. Om du till exempel anger nummer ett, är länken den första av dina globala länkar.

10 Klicka på Spara. Om du vill lägga till fler anpassade globala länkar till ditt tema klickar du på Spara och Ny länk.

11 (Valfritt) Om du vill lägga till en särskild logotyp i ditt tema klickar du på Lägg till logotyp i sektionen Logotyp.

Sidan Redigera Logotyp öppnas.

12 Klicka på Bläddra för att leda reda på den bild som du vill använda som sidhuvudlogotyp i temat.

Obs! De bilder som du laddar upp för att använda som sidhuvudlogotyp ska ha följande filtillägg: JPEG, JPG, PNG eller GIF. I temat Klassisk kan Oracle CRM On Demand visa en rubriklogotyp som är högst 45 pixlar hög. I temat Modern kan Oracle CRM On Demand visa en rubriklogotyp som är högst 50 pixlar hög. Vi rekommenderar att logotypen är 1 680 pixlar bred för bästa vågräta täckning. Du måste ha tillåtelse att använda och ladda upp bilden som du vill använda i temat.

13 Ange följande information:

- **Namn.** Ange namnet på den logotyp som du vill lägga till i temat.
- **Logotyp.** Välj Sidhuvud eller Sidfot på menyn, beroende på om du vill placera logotypen längst upp eller längst ned på sidan. Om du väljer Sidhuvud placeras logotypen i bakgrunden bakom länkarna och flikarna. Om du väljer Sidfot hamnar sidfotslogotypen vid länkarna längst ned i applikationen.

14 Klicka på Spara.

Obs! Du måste logga ut och sedan logga in igen på Oracle CRM On Demand för att kunna förhandsgranska den nya logotypen som du lade till i temat.

15 (Valfritt) Om du vill ange andra färger för bakgrunden, länkar och text för de olika typerna av aktiviteter klickar du på Ny i sektionen Kalenderaktiviteter.

Detaljsidan för kalenderaktiviteter öppnas.

16 Ange följande information:

- **Aktivitetstyp.** Välj önskad kalenderaktivitet.
- **Ordning.** Ange ett värde för att fastställa i vilken ordning kalenderaktiviteterna ska visas i kalenderförklaringen. När du visar veckokalendern visas de första fyra aktivitetstyperna i kalenderförklaringen. När du visar månadskalendern visas de första sex aktivitetstyperna i kalenderförklaringen.

17 Klicka på Spara. Eller, om du vill ange färger för andra typer av aktiviteter, så klickar du på Spara och Nya kalenderaktiviteter.

I sektionen för kalenderaktiviteter listas de aktiviteter som du vill visa med särskilda färger i kalendern.

18 Klicka på följande fält om du vill definiera hur respektive kalenderaktivitet ska visas i kalendern:
   - **Bakgrundsfärg.** Ange ett hexadecimalt värde, eller välj en färg i färgpaletten, för att definiera kalenderaktivitetens bakgrundsfärg.
   - **Länkfärg.** Ange ett hexadecimalt värde, eller välj en färg i färgpaletten, för att definiera länkarnas färg i kalenderaktiviteten.
   - **Ingen länkfärg.** Ange ett hexadecimalt värde, eller välj en färg i färgpaletten, för att definiera textfärg i kalenderaktiviteten.

   Obs! Du måste logga ut och sedan in igen på Oracle CRM On Demand för att kunna visa ändringarna av kalenderaktiviteterna. Mer information om hur du använder kalendern i Oracle CRM On Demand finns i Arbeta med kalendersidorna (på sidan 194).

Anpassa föregående ägarskap för delade poster

När det gäller posttyper där ett team kan dela poster, kan du anpassa posttypen så att den föregående ägaren kvarstår i teamet när fältet Ägare ändras Oracle CRM On Demand. På sidan Anpassa föregående ägare visas en lista med posttyper där ett team kan dela posterna. För varje posttyp kan du välja de kanaler som den föregående ägaren av posten ska kvarstå i teamet för, och du kan tilldela en ny åtkomstroll till den föregående ägaren. Du kan till exempel konfigurera posttypen Konto så att den föregående ägaren av en delad kontopost kvarstår i teamet när ägaren ändras interaktiva åtgärder, och den föregående ägaren tilldelas en skrivskyddad åtkomstroll för den posttypen.

Mer information om postägarskap finns i Överföra ägande av poster (på sidan 144) och Dela poster (team) (på sidan 145).

Så här anpassar du tidigare ägarskap av poster

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 Klicka på Anpassa föregående ägare i sektionen Applikationsinställningar.

   På sidan Anpassa föregående ägare visas posttyperna där ett team kan dela posterna, och motsvarande kanaler och åtkomstprofiler för dessa posttyper.
4 Klicka på Redigera på sidan Anpassa föregående ägare om du vill ändra en kanal eller åtkomstprofil för en posttyps föregående ägare.
5 Välj något av följande i Välj kanaler:
   - **Behåll aldrig ägare.** Detta är standardinställningen. Postens föregående ägare kvarstår inte i teamet.
   - **Behåll alltid ägare.** Postens föregående ägare kvarstår alltid i teamet, utom när ägaren ändras med hjälp av tilldelningshanteraren.
   - **Alla interaktiva åtgärder.** Postens föregående ägare kvarstår alltid i teamet, utom när ägaren ändras med hjälp av importassistenten, tilldelningshanteraren, massuppdateringsfunktionen eller webbtjänster.
6 Välj en ny åtkomstprofil för den föregående ägaren i Åtkomstprofil.

   Mer information om hur du gör åtkomstprofiler tillgängliga för team finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).
7 Klicka på Spara.

Om fält, urvalslistor och mått

I applikationen kan du inte ändra fältnamn eller värden i urvalslistor som används för prognoser och rapporter. I vissa fördefinierade listor, till exempel listor på hemsidor, används dock poster som finns i urvalslistor. I applikationen används den underliggande, språkoberoende koden för att fastställa vilka poster som ska ingå i standardlistorna. Du kan därför byta namn på värden i urvalslistor och fält utan att det påverkar dessa listor.

Obs! I Oracle CRM On Demand (standardapplikationen) anges prioriteten för uppgifter i uppgiftslistorna med pilar. En uppil anger prioriteten 1-Hög, ingen pil anger prioriteten 2-Medel och en nedpil anger prioriteten 3-Låg. Om du ändrar visningsvärdena för fältet Prioritet i posttypen Aktivitet från standardvärdena (t.ex. från standardvärdet *1-Hög* till värdet *Högsta*) visar inte Oracle CRM On Demand pilar i fältet Prioritet för uppgiftslistorna, om inte du använder följande mönster: 1-*etikett*, 2-*etikett* eller 3-*etikett* där *etikett* är namnet som du ger uppgiftsprioriteten. I det här fallet visar Oracle CRM On Demand en uppåtpil för 1-*etiketten*, ingen pil för 2-*etiketten*, en nedåtpil för 3-*etiketten* och ingen pil för övriga visningsvärden. Exempel: Oracle CRM On Demand visar en uppåtpil för värdet *1-Min högsta*, men visar ingen pil för värdet *Min högsta*. Oracle CRM On Demand visar inga pilar för några anpassade värden som du lägger till i urvalslistan för fältet Prioritet.

Om bilagekonfigurationer

Beroende på posttypen kan filer bifogas med poster på följande sätt:

- Via det bilagerelaterade objektet i överordnade poster
- Via bilagefält

Om konfigurering av det bilagerelaterade objektet

I posttyper som stöder det förkonfigurerade bilagerelaterade objektet kan du konfigurera sidlayouter och användarroller på så sätt att användarna kan länka flera bilagor till en överordnad post. Varje bilageobjekt kan innehålla antingen en fil eller en URL. När du vill tillåta användare att bifoga filer och URL:er måste du konfigurera sidlayouter och användarroller så här:

- Sektionen Bilagor måste vara tillgänglig som en relaterad informationssektion i sidlayouten för den överordnade posttypen.
- Användarrollen måste ha nödvändiga behörigheter för posttypen Bilaga.
- Åtkomstprofilerna för användarrollen måste ha rätt behörighet till den bilagerelaterade posttypen i åtkomstinställningen för den överordnade posttypen.

Mer information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318). Mer information om hur du kan konfigurera användarroller och åtkomstprofiler finns i Användarhantering och åtkomstkontroller (på sidan 1365).

Följande posttyper stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassade objekt 01, 02 och 03
- Återförsäljare
- Händelse
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Medlemskap i program
- Serviceärende
- Lösning

Det går också att länka bilagor till aviseringsposter och säljstegsposter.

Företagsadministratörer kan visa information om bilagor som har lagts till via det förkonfigurerade bilagerelaterade objektet. Mer information finns i Hantera företagets bilagor (på sidan 1867).

Om konfiguration av bilagefält

Bilagefält gör att användare kan bifoga en fil med en post. Fälten går att använda till följande posttyper:

- Anpassade objekt 1, 2, 3, 4 och högre
- Lagerkontrollrapport
- Provtransaktion
- Signatur

Följande posttyper stöder också bilagefält. De kan emellertid bara användas som relaterade objekt enligt följande:

- Ackrediteringsbilaga

  Posttypen Ackrediteringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ackreditering.
- Ansökningsbilaga

  Posttypen Ansökningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ansökning.
- Affärsplansbilaga

  Posttypen Affärsplansbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Affärsplan.
- Certifieringsbilaga

  Posttypen Certifieringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Certifiering.
- Kursbilaga

  Posttypen Kursbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Kurs.
- Examensbilaga

  Posttypen Examensbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Examen.
- Bilaga för finansieringsbegäran

  Posttypen Bilaga för finansieringsbegäran kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Finansieringsbegäran.
- Målbilaga

  Posttypen Målsättningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Målsättning.
- Bilaga för partnerprogram

  Posttypen Bilaga för partnerprogram kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Partnerprogram.
- Försäkringsbilaga

  Posttypen Försäkringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Försäkring.
- Bilaga för begäran om särskild prissättning

  Posttypen Bilaga för begäran om särskild prissättning kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Begäran om särskild prissättning.

Vissa av posttyperna är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition och finns eventuellt inte i din version av Oracle CRM On Demand.

I vissa posttyper visa bilagefälten i standardsidlayouten i Oracle CRM On Demand. Du kan visas bilagefälten i detaljsidelayouter för alla de uppräknade posttyperna. Det finns tre bilagefält:

- **Bilaga.** I fältet visas inledningsvis ett gem på postredigeringssidan. När en fil har laddats upp innehåller fältet namnet och storleken för bilagefilen på postdetaljsidan. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen. Om du vill att användare ska kunna bifoga en fil med en post måste du visa fältet i sidlayouten. Det går inte att använda fältet som ett sökfält eftersom filnamnet och filstorleken i fältet är beräknade värden.

- **Bilaga: Filnamn.** Fältet är skrivskyddat och det visar automatiskt namnet på filen som användaren laddar upp. Det går att använda fältet som sökfält. Det är valfritt att visa fältet.
- **Bilaga: Storlek (i byte).** I fältet visas storleken på bilagan. Det är valfritt att visa fältet.

Mer information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270) och Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1318).

Om konfiguration av anpassade objekt och bilagefält

Du kan konfigurera anpassade objekt på olika sätt:

- Du kan konfigurera en Anpassat objekt-posttyp som en posttyp som är relaterad till en annan posttyp. (Posttyperna för anpassade objekt går att använda som relaterade posttyper i de flesta huvudposttyper i Oracle CRM On Demand.)

  I en sådan konfiguration är det en en-till-många-relation mellan den överordnade posten och den länkade posttypen. När ett bilagefält visas i den länkade posttypen gör konfigurationen att användare kan länka flera bilagor (en till varje underordnad post) till den överordnade posten.

  Du kan till exempel visa bilagefält på detaljsidan för Anpassat objekt 4 och sedan byta namn på objektet till *Målsättningsbilaga*. Sedan kan du göra den nya posttypen Målsättningsbilaga tillgänglig som en relaterad informationssektion i posttypen Målsättning.
- Du kan konfigurera Anpassat objekt-posttyper som många-till-många-relationer med andra posttyper. Mer information finns i Om många-till-många-relationer för anpassade objekt (på sidan 1363).
- Du kan konfigurera en Anpassad objekt-posttyp på så sätt att den används som en bilageposttyp och göra den tillgänglig som en posttyp på den översta nivån med egna flikar, hemsidor och så vidare.

  En sådan konfiguration kan användas när användare ska ha tillgång till litteratur som många användare är intresserade av. Den kan också göra att användare kan söka efter bilagor som har laddats upp till poster med den anpassade bilageposttypen.

På samma sätt som med andra posttyper måste du se till att användare har rätt åtkomstnivåer i användarrollerna och åtkomstprofilerna för att de ska kunna arbeta med posttyperna där bilagefält används. Mer information om hur du kan konfigurera användarroller och åtkomstprofiler finns i Användarhantering och åtkomstkontroller (på sidan 1365).

Om många-till-många-relationer för anpassade objekt

Som standard är alla relationer mellan Anpassat objekt 01, 02 och 03 och andra posttyper många-till-många. För alla andra posttyper för anpassade objekt (till exempel Anpassat objekt 04) är relationer mellan posttypen för anpassade objekt och valfri annan posttyp (vilket inkluderar andra posttyper för anpassade objekt) som standard en-till-många.

Du kan skapa många-till-många-relationer för posttyper för anpassade objekt genom att använda en annan posttyp för anpassade objekt som en snittabell.

Fördelar med att använda posttypen Anpassat objekt som en snittabell

Att använda en posttyp för anpassat objekt som en snittabell, i stället för att använda många-till-många-relationer med övriga posttyper som anges mellan de anpassade objekten 01 och 03, har följande fördelar:

- **Flexibilitet.** Du har större flexibilitet att kontrollera relationen mellan objekten. Att använda en anpassad posttyp som en snittabell ger direkt åtkomst till snittposterna i posttypen Anpassat objekt. De anpassade objekten 01, 02 och 03 visar inte snittabellerna eller deras många-till-många-relationer med övriga posttyper. Användarna kan därför inte visa eller ändra snittposterna. Det anpassade objektet 04 och högre posttyper är dessutom flexiblare eftersom de låter dig fastställa vilka posttyper som ska ha många-till-många-relationen. Många-till-många-relationerna för de anpassade objekten 01, 02 och 03 med övriga posttyper är förkonfigurerade och du kan inte ändra dem. När du t.ex. använder det anpassade objektet 01 och du endast kräver en-till-många-relationer mellan Anpassat objekt 01 och Konto lagras det som en många-till-många-relation. Det anpassade objektet 01 använder en ytterligare post för att lagra relationen i den dolda

snittabellen, även om det inte behövs, och den här ytterligare posten räknas mot företagets posttilldelning. Om du däremot använder det anpassade objektet 04 och du endast kräver en en-till-många-relation mellan Anpassat objekt 04 och Konto kan du använda den standardinställda en-till-många-relationen som anges. Om du inte använder det anpassade objektet 04 kan du i annat fall välja att använda en annan posttyp för anpassat objekt för att skapa en många-till-många-relation mellan Anpassat objekt 04 och Konto.

- **Bättre integrering.** Integreringshändelser är effektivare när du använder en posttyp för anpassat objekt som en snittabell. Du kan ladda många-till-många-relationer direkt till posttypen för anpassat objekt genom att använda importverktyget i Oracle CRM On Demand eller webbtjänsterna. Det finns dock inte stöd i importverktyget för att importera relationer mellan de anpassade objekten 01, 02 och 03 och övriga posttyper. Integreringshändelserna kan dessutom endast bevaka de överordnade fälten för de anpassade objekten 01, 02 och 03. Integreringshändelserna kan inte bevaka någon händelse som inträffar för de anpassade objekten 01, 02 och 03 samt deras relaterade posttyper, t.ex. en association eller dissociation med övriga posttyper. Om du däremot använder det anpassade objektet 04 och högre posttyper som snittabeller kan du bevaka och upptäcka händelser som inträffar i snittabellen eftersom det är en posttyp för anpassat objekt med stöd för integreringshändelser.
- **Lagra mer information.** Du behöver kanske lagra mer information om många-till-många-relationerna mellan två posttyper. Ett textfält eller en komplexare affärsmodell kräver t.ex. kanske relationer med övriga posttyper. Det anpassade objektet 04 och högre posttyper stöder alla anpassade fält som finns tillgängliga i Oracle CRM On Demand så att du kan skapa anpassade fält i snittabellen. Det anpassade objektet 04 och högre posttyper stöder även relationer med övriga posttyper så att du kan skapa relationer med snittabellen. Snittabellerna för de anpassade objekten 01, 02 och 03 samt övriga posttyper stöder inte anpassade fält eller relationer med övriga posttyper.

Exempel på hur en många-till-många-relation skapas

Ditt företag äger och hanterar konferenscentrum och tillhandahåller lokaler och hjälpmedel till andra företag, statliga myndigheter och så vidare. Du vill använda en posttyp för anpassade objekt för att spåra information om händelser och en annan posttyp för anpassade objekt för att bevaka information om rummen som används för de olika händelserna. Vart och ett av rummen används för många händelser och de enskilda händelserna kan ta ett antal rum i anspråk. Du behöver därför en många-till-många-relation mellan posttyperna.

När du skapar många-till-många-relationen kan du använda en tredje posttyp för anpassade objekt som snittabell för att bevaka information om de enskilda rumsbokningarna eller sessionerna. Du kan sedan skapa en-till-många-relation mellan rum och sessioner och en en-till-många-relation mellan händelser och sessioner, så att du får en många-till-många-relation mellan rum och händelser.

I följande procedur beskrivs hur du konfigurerar posttyperna och relationerna för det här exemplet. Anpassat objekt 04, 05 och 06 används för de nya posttyperna.

Så här konfigurerar du en många-till-många-relation

1. Om posttyperna för anpassade objekt som du vill använda inte finns upplagda för ditt företag kan du kontakta kundtjänsten och låta lägga upp dem.
2. När kundtjänsten har lagt upp de anpassade objekten kan du byta namn på posttyperna Anpassat objekt 04, 05 och 06 till Rum, Händelse och Session.

   Information om hur du byter namn på posttyperna finns i Byta namn på posttyper (på sidan 1347).
3. För användarroller som kräver åtkomst till de nya posttyperna anger du den nödvändiga åtkomstnivån i Steg 2 Åtkomst, posttyper i rollhanteringsguiden. (Den nödvändiga åtkomstnivån bestäms av dig, baserat på användarbehörigheter.)

   Information om hur du lägger upp användarroller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
4. Konfigurera åtkomstprofilen för de nya posttyperna för alla användarroller som kräver åtkomst till dem.

   Du måste åtminstone göra följande inställningar:
   - Bevilja visningsåtkomst till den nya sessionsrelaterade informationssektionen för den nya posttypen Rum.

- Bevilja visningsåtkomst till den nya sessionsrelaterade informationssektionen för den nya posttypen Händelse.

Mer information om hur du ställer in åtkomstprofiler finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

5 Skapa nya sidlayouter för de nya posttyperna:
   - Inkludera den nya posttypen Session som en relaterad informationssektion i detaljsideslayouten för den nya posttypen Rum.
   - Inkludera den nya posttypen Session som en relaterad informationssektion i detaljsideslayouten för den nya posttypen Händelse.

   Mer information om hur du skapar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

6 Tilldela sidlayouterna som du skapade i Steg 6 i rollhanteringsguiden för alla användarroller som kräver åtkomst till de nya posttyperna.

   Information om hur du lägger upp användarroller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Obs! Utöver konfigurationsändringarna som beskrivs i föregående procedur kan du anpassa de nya posttyperna på samma sätt som du anpassar andra posttyper. Information om hur du anpassar posttyper finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203).

Användarhantering och åtkomstkontroller

Det här avsnittet innehåller information om hur du hanterar användare och styr åtkomsten.

Innan du börjar. Gör följande:

- Se till att du har rätt behörigheter i din användarroll:
  - Om du vill kunna öppna länken Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan måste din roll ha behörigheten Hantera användare, Hantera roller och åtkomst eller båda dessa.
  - Om du vill kunna skapa användare måste din roll ha behörigheten Hantera användare eller Hantera användare inom partnerorganisationen.

    Obs! Användare som har behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen kan bara ställa in användare i sin egen partnerorganisation.

  - Om du vill kunna skapa åtkomstprofiler och roller i företaget måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.
  - Om du vill skapa, redigera eller ta bort en grupp måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst. Om du vill lägga till användare i en grupp eller ta bort användare från en grupp, måste din roll ha både behörigheten Hantera roller och åtkomst och Hantera användare.
  - När du vill lägga upp grupper måste din roll ha behörigheten Hantera grupper.
  - För att du ska kunna lägga upp distrikt för ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera distrikt.
- Jämför antalet licenser med antalet användare som måste vara aktiva. Endast aktiva användare kan öppna Oracle CRM On Demand. Det totala antal aktiva användare får inte överstiga antalet licenser för ditt företag. Mer information om hur du kontrollerar licenser finns i Kontrollera status för licenser och aktiva användare (på sidan 1153).
- Läs bakgrundsinformationen om roller och åtkomstprofiler. Mer information finns i följande avsnitt:
  - Rollhantering (på sidan 1394)
  - Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
  - Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
  - Om åtkomstnivåer för primära posttyper (på sidan 1413)
  - Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper (på sidan 1414)
  - Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

- Bestäm vilka profiler du vill använda för att hantera dataåtkomst för grupper, roller och team.
- Bestäm vilken roll varje användare ska tilldelas och till vem varje användare ska rapportera. Om din organisation behöver ytterligare roller för att klara hanteringen av flera olika affärsgrenar kan du själv skapa nya efter behov.

Den samlade uppläggningen av alla användarna på ditt företag definierar ditt företags rapporteringshierarki och säljkvoter.

Du måste ange en användarroll för varje enskild användare på ditt företag. En användares roll och associerade åtkomstprofil avgör medarbetarens åtkomst till flikar, funktioner och poster. De avgör också vilka sidlayouter medarbetaren ser när han eller hon använder applikationen.

Klicka på ett ämne om du vill ha instruktioner om hur du hanterar användare, åtkomstprofiler, roller, anpassade grupper och grupper:

- Ställa in användare (på sidan 1367)
- Ställa in användarnas säljkvoter (på sidan 1381)
- Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare (på sidan 1382)
- Ändra en användares användar-id (på sidan 1382)
- Återställa en användares lösenord (på sidan 1383)
- Återställa en användares PIN-kod för DMS (på sidan 1383)
- Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384)
- Granska inloggningsaktivitet för en användare (på sidan 1384)
- Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare (på sidan 1385)
- Hantera delegerade användare (Administratör) (på sidan 1386)
- Skapa lagerperioder för användare (på sidan 1388)
- Avaktivera användare (på sidan 1389)
- Ställa in partneradministratörer (administratör) (på sidan 1389)
- Ställa in användare (partners) (på sidan 1391)
- Ändra en användares användar-id (partner) (på sidan 1392)
- Återställa en användares lösenord (partner) (på sidan 1393)
- Inaktivera användare (partner) (på sidan 1393)
- Lägga till roller (på sidan 1400)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Konfigurera grupper (på sidan 1445)
- Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen (på sidan 1446)
- Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449)
- Konfigurering av postägarskapslägen (på sidan 1450)
- Skapa grupper och grupphierarkier (på sidan 1450)
- Associera användare med grupper (på sidan 1452)
- Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455)
- Aktivera grupper för ditt företag (på sidan 1455)
- Aktivera grupper för användare och användarroller (på sidan 1456)
- Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer (på sidan 1458)
- Tilldela grupper poster (på sidan 1459)
- Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424)
- Återställa personanpassade layouter för aktivitetsfält (på sidan 1424)
- Återställa personanpassade hemsideslayouter (på sidan 1425)
- Ställa in grupper (på sidan 1466)
- Ställa in distrikt (på sidan 1468)

Tips! Det kan vara klokt att lägga upp en testanvändare för varje roll. Aktivera sedan testanvändarna och kontrollera att konfigurationerna lagts upp korrekt innan du aktiverar övriga användare. Aktivera inte några andra användare förrän du genomfört alla användarinställningsaktiviteter, inklusive anpassningen av åtkomstbehörigheter, rollayouter, rapporterings- och datadelningshierarkier, arbetsflöden och andra affärsprocesser. Glöm inte att avaktivera testanvändarna när testningen är klar.

Användarhantering

En användare är en enhet inom Oracle CRM On Demand med eller utan förmåga att interagera med Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan en användare vara en medarbetare i ditt företag, en partner eller en extern applikation. Användare kan vara aktiva eller inaktiva. Aktiva användare kan interagera med Oracle CRM On Demand, men det kan inte inaktiva användare. För att interagera med Oracle CRM On Demand måste en aktiv användare vara autentiserad enligt företagets regler för inloggning och lösenord. Mer information om regler för inloggning och lösenord finns i Om regler för inloggning och lösenord (finns Om policyer för inloggning och lösenord på sidan 1153).

Varje användare har en tilldelad roll. Samma roll kan tilldelas flera användare. En roll i Oracle CRM On Demand liknar en affärsroll som en användare har i en organisation, t.ex. som säljchef eller serviceansvarig. I din organisation ger din affärsroll dig vissa behörigheter som är unika för rollen. På liknande sätt definierar rollerna i Oracle CRM On Demand följande:

- Vilka funktioner Oracle CRM On Demand som användaren har behörighet att använda
- Den uppsättning med behörigheter som användaren får för att arbeta med skyddad information
- Användargränssnittsinställningarna som visar information

Mer information om roller finns i Rollhantering (på sidan 1394). Utför följande åtgärder för att hantera användare:

- Ställa in användare (på sidan 1367)
- Ställa in användarnas säljkvoter (på sidan 1381)
- Ändra en användares användar-id (på sidan 1382)
- Återställa en användares lösenord (på sidan 1383)
- Återställa en användares PIN-kod för DMS (på sidan 1383)
- Ändra en användares primära avdelning (på sidan 1384)
- Granska inloggningsaktivitet för en användare (på sidan 1384)
- Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare (på sidan 1385)
- Hantera delegerade användare (Administratör) (på sidan 1386)
- Skapa lagerperioder för användare (på sidan 1388)
- Avaktivera användare (på sidan 1389)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om användarhantering:

- Om användarsidlayouter (på sidan 1380)
- Om användardelegering (på sidan 1385)
- Användarfält (finns User Fields på sidan 1369)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)
- Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310)

Ställa in användare

När du ställer in en användare kräver följande fält särskild uppmärksamhet eftersom de är avgörande för vad användaren kan komma åt, visa och göra:

- **Statusfält.** När du först ställer in en användare kan du ge honom eller henne åtkomst till Oracle CRM On Demand direkt genom att ställa in hans eller hennes status på Aktiv samt välja lämpligt alternativ i användarposten så att nödvändig inloggningsinformation skickas till användaren när du sparar användarposten i Oracle CRM On Demand.

  Om du däremot inte vill att användaren ska få åtkomst till Oracle CRM On Demand förrän vid ett senare tillfälle skapar du användarposten och ställer in användarens status till Inaktiv. När du senare vill ge användaren åtkomst till Oracle CRM On Demand ändrar du hans eller hennes status till Aktiv och använder funktionen för att återställa lösenord för att skicka nödvändig inloggningsinformation till honom eller henne via e-post.
- **Fältet Rapporterar till eller Rapporterar till (Alias).** Rapporteringsstrukturen avgör vilka poster cheferna har tillgång till. Den bestämmer också vilka data som ska inkluderas i beräkningar för prognoser samt rapporter för chefer. Sidan där du kan konfigurera användare kan antingen innehålla fältet Rapporterar till eller fältet Rapporterar till (Alias), båda fälten måste inte finnas med. Mer information om dessa fält finns i Om fälten Rapporterar till och Rapporterar till (Alias) i användarposter (finns Om Rapporter till och Rapporter till (Alias) fält i användarposter på sidan 1381).

  Tips! Lägg in användare som är högst i hierarkin först.
- **Fältet Roll.** Användarens roll avgör hans eller hennes tillgång till flikar, funktioner, poster och sidlayouter.

Obs! Du kan importera användarposter med hjälp av importguiden. Mer information om det här alternativet finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618).

Om inloggningsinformation för nya användare

Om en ny användare vill logga in i Oracle CRM On Demand måste han eller hon ha en tillfällig URL för Oracle CRM On Demand och ett tillfälligt lösenord. Du kan ställa in Oracle CRM On Demand så att inloggningsinformationen skickas till användaren när du skapar användarkontot eller så gör du det vid ett senare tillfälle.

- Om du vill skicka inloggningsinformationen när du skapat användarkontot markerar du kryssrutan för e-post i användarposten innan du sparar användarposten för första gången.

  Beroende på om du använder knappen Snabbtillägg eller knappen Lägg till användare när du skapar användarposten har kryssrutorna för e-post följande namn:
  - kryssrutan E-post på sidan Snabbtillägg
  - kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara på redigeringssidan för användare.

  Observera att du måste markera kryssrutan innan du sparar posten för första gången om du vill att informationen omedelbart ska skickas till användaren. Inloggningsinformationen skickas till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:
  - ett e-postmeddelande innehåller en tillfällig URL
  - Det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord och detaljer om användarens inloggnings-id.
- Om du vill skicka inloggningsinformationen till användaren vid ett senare tillfälle markerar du inte kryssrutan för e-post när du skapar användarposten.

  När du sedan vill skicka inloggningsinformationen till användaren klickar du på knappen Återställ lösenord i användarposten i Oracle CRM On Demand. När du klickar på knappen Återställ lösenord skickas inloggningsinformationen till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:
  - ett e-postmeddelande innehåller en tillfällig URL
  - Det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord.

  I det här fallet finns det inga detaljer om användarens inloggnings-id i e-postmeddelandet.

Om borttagning av användare

Du får inte ta bort användare. När en person slutar på företaget ändrar du i stället hans eller hennes status till Inaktiv.

Innan du börjar. Om du vill kunna lägga upp användare för ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera användare.

Konfigurera en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista gör du något av följande:
   - Klicka på Ny användare om du vill lägga till en användare.
   - Om du vill lägga till flera användare snabbt klickar du på Snabbtillägg.

     Sidan Snabbtillägg öppnas där du kan ange nödvändig begränsad information för varje användare. Till exempel kan du inte ange rapporteringshierarki här.

     Obs! Du kan inte använda metoden Snabbtillägg om du har definierat andra nödvändiga användarfält utöver de som finns på sidan Snabbtillägg.

     När du har angett information i fönstret Snabbtillägg klickar du på Spara. Sidan Användarlista öppnas då.
   - Om du vill redigera en användares information klickar du på användarens efternamn och på sidan Användardetalj klickar du på Redigera.
5. På sidan Användare, redigera fyller du i information. Mer information finns i Användarfält (finns User Fields på sidan 1369).
6. Spara posten.

Tips! Du kan begränsa antalet användarposter som visas genom att skapa filtrerade listor. Anvisningar finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Så här öppnar du en filtrerad lista över användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. Välj ett alternativ från rullgardinsmenyn på sidan Användarlista.

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 (finns Om användarsidlayouter på sidan 1380).

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 (finns Ställa in användare på sidan 1367) and Resetting All Passwords (finns Återställa alla lösenord på sidan 1162). **NOTE:** Oracle CRM On Demand does not allow you to delete users. When an employee leaves your company, change the Status for that user to Inactive.
Reports To	The manager for the user. Each user must report to a manager for reporting and forecasting purposes. **NOTE:** Depending on the user page layouts that are set up for your company, the Reports To (Alias) field might appear instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Partner Organization	The name of the partner organization that the user belongs to. This field is populated only for users who are members of a partner organization. **NOTE:** Users who are members of a partner organization and have the Manage Users within the Partner Organization privilege in their role can add other members of their partner organization as users in Oracle CRM On Demand. If your user role allows you to set up users who are part of your partner organization, this field is read-only.
Role	The role assigned to the user. To learn about roles, see Role Management (finns Rollhantering på sidan 1394).
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 (finns Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare på sidan 1382). 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

Field	Description
	the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.
Preserve Default Book	This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows: ■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile each time that the user opens any page or window where the Book selector is available. The user can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that the user revisits that page or window, or opens any other page or window where the Book selector is available, the user sees the default book in the Book selector. The user's earlier selection in the Book selector is lost. ■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile until the user selects a different book in the Book selector. After the user selects a different book in the Book selector, the user continues to see the new book in the Book selector for that record type until the user signs out and signs in again.
User Detail Information section	
Alias	A short identifier for the user, for example, the user's preferred name or nickname. If you add users through the Quick Add page, all the characters before the at sign (@) in the email address become the alias.
User ID	A unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand. Det högsta antalet tecken som ett användar-id kan innehålla är 50. Ett användar-id får inte innehålla blanksteg eller något av följande specialtecken: ■ Asterisk (*) ■ Omvänt snedstreck (\) ■ Nummertecken (#) ■ Frågetecken (?) ■ Snedstreck (/) ■ 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 (finns

Field	Description
	Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).
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 (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).
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.

Field	Description
	NOTE: This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.
User Geographic Information section	
Language, Locale, Currency, Time Zone	If you do not set any values in these fields, the default values that were set up for the company are used. You can change the values for the user. Users can also override these settings when they edit their personal preferences.
User Security Information	
Reporting Subject Areas	This setting defines the user's visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values: ■ **Manager Visibility.** Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.) ■ **Team Visibility.** Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams. If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. For more information on reports, see Analytics (finns Analys på sidan 787), particularly the About Visibility to Records in Analytics (på sidan 805) 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.

Field	Description
Role-Based Can Read All Records	Använd den här urvalslistan om du vill ange att inställningen Kan läsa alla poster ska användas på posttypsbasis i Analys, enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster aktiveras genom företagsprofilen eller din användarprofil och administratören väljer synlighetsinställningen Kan läsa alla poster för din användarroll i en angiven posttyp, kan du visa alla poster av den posttypen i Analys. Se Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (finns Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på sidan 740) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster. Om inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inte aktiveras använder Analys den synlighet som ställts in i fälten Rapporter och Historik.
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.

Field	Description
	When users view their personal profile, this field is read-only. Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the External Identifier for Single Sign On field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).
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:** Om användar-id:t/lösenordet eller värdet för enkel inloggning har valts kommer företagets policyer för lösenord i Oracle CRM On Demand gälla även i fortsättningen. Så när en användares lösenord upphör i Oracle CRM On Demand uppmanas användaren i Oracle CRM On Demand att ändra lösenordet, även om användaren loggar in med hjälp av den enkla inloggningen. Alla övriga policyer för lösenord i Oracle CRM On Demand kommer också gälla, t.ex. lösenordets min.längd, lösenordets obligatoriska komplexitet osv. Lösenorden som används för den enkla inloggningen hanteras inte i Oracle CRM On Demand. For more information about setting the authentication type at company level, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).
Password State	Indicates the state of the user’s password (read-only). Possible values are: ■ **Active.** The user’s password is valid.

Field	Description
	■ **Disabled/Temporary.** The user submitted a request for the password to be changed, or an administrator reset the password for the user, but the user has not yet saved a new password. ■ **Inactive.** The Status field on the user record was previously set to Inactive, and the current credentials for the user cannot be used to sign in to Oracle CRM On Demand. If the Status field is changed to Active, then reset the user's password to allow the user to sign in. ■ **Locked-Out.** The number of consecutive, failed attempts to sign in using the assigned password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired. ■ **Password Expired.** The user's password has expired. The length of time that user passwords are valid is determined by the Expire User Passwords In setting. ■ **Temporary Password Expired.** A temporary password was assigned to the user, but the user did not sign in with the temporary password within the time allowed by the Number Of Days Temporary Sign In Is Valid setting. You must reset the password again. ■ **Temporary Password Locked-Out.** The number of consecutive, failed attempts to sign in using a temporary password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired. **NOTE:** The settings referenced in the above descriptions are available on the Company Sign In and Password Control page. For more information about these settings, see Defining Your Company's Password Controls (finns Definiera företagets lösenordskontroller på sidan 1154).
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. Användarna kan skriva över den här inställningen när de redigerar sina egna inställningar. Om det inte valts ett standardtema i användarens post används det standardtema som valts för användarens roll. Om det inte valts ett standardtema i användarens post eller i användarens roll används det standardtema som ställts in för företaget. **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 (finns Skapa nya teman på sidan 1353).
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

Field	Description
	detected by Oracle CRM On Demand. Användarna kan skriva över den här inställningen när de redigerar sina egna inställningar. Om det inte valts ett tema för surfplatta i användarens post används det surfplattetema som valts för användarens roll. Om det inte valts ett tema för surfplatta i användarens post eller i användarens roll används det surfplattetema som ställts in för företaget. Om inget tema för surfplattor har angetts på någon av nivåerna används standardtemat.
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 (finns Avdelningsinställning på sidan 1171). **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.
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: ■ **Aktiverad.** Det här är standardinställningen i standardapplikationen. När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand, men indikatorn för anpassad kod aktiveras inte. ■ **Aktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts aktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod. ■ **Avaktiverad med indikator.** När det här alternativet har valts avaktiveras all anpassad kod som är tillgänglig på sidorna i Oracle CRM On Demand. Dessutom aktiveras indikatorn för anpassad kod. **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. Mer information om anpassad kod och indikatorn för anpassad kod finns i Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod (på sidan 183). 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 (finns Om användardelegering på sidan 1385), Adding Delegated Users (finns Lägga till delegerade användare på sidan 746), and Managing Delegated Users (Administrator) (finns Hantera delegerade användare (Administratör) på sidan 1386).

Om användarsidlayouter

Du kan definiera ett antal olika typer av sidlayouter för användarposter. Sidlayouttyperna motsvarar olika vyer för användardetaljerna i Oracle CRM On Demand. Följande typer av användarsidlayouter är tillgängliga från sidan Användare, applikationsanpassning:

- **Layout för sidan Användare.** Den här typen av layout används för användardetaljsidorna som visas när du borrar ned i ett användarnamn från en post eller från listorna Nyligen visade eller Favoriter. Alla användare i företaget kan se dessa användardetaljsidor. Inga sektioner för relaterad information är tillgängliga för sidlayouter av den här typen, men användarna kan personanpassa layouten för fälten på sida om deras roll är behörig till det. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
- **Layout för sidan Användaradministration.** Den här typen av sidlayout används för användardetaljsidan som visas från sidan Användarlista under Användarhantering och åtkomstkontroller.
- **Layout för sidan Användarägare.** Den här typen av sidlayout används för sidan Personliga uppgifter i Mina inställningar. Användarna kan kontrollera layouten på fälten och sektionerna med relaterad information på sidan Personliga uppgifter, om deras roll är behörig att göra det. Mer information finns i Ändra layout på detaljsidor (på sidan 748).
- **Sidlayout för partneradministration.** Den här typen av sidlayout används för användardetaljsidas som visas när partneranvändare öppnar användarposter via länken för självadministration för partner. För att få åtkomst till länken för partneradministration måste partneranvändare ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

De olika användarsidlayouttyperna är användbara om du har användarfält som innehåller privat information. Du vill till exempel kanske inte att de privata fälten ska synas när en användare borrar ned i ett användarnamn från en post. Du kan därmed göra de privata fälten tillgängliga i sidlayouterna för layouttypen Användarägare eller Användaradministration, och du kan göra privata fält otillgängliga i sidlayouterna för layouttypen Användare.

Särskilda roller tilldelas sidlayouter. Genom att tilldela en viss roll lämpliga sidlayouter säkerställer du alltså att användare med den rollen inte kan se några privata fält som de inte bör kunna se.

Följande fält är exempel på en typ av fält som kan vara lämpliga att bevaka som privata fält för vissa roller:

- Innesäljare
  - Antal kvalificerade kundämnen som inte har avslagits
  - Antal kundämnen som har kontaktats för varje månad
- Fältsäljare
  - Kostnad för omvandling av kundämne till kund
- Marknadsföringschef
  - Kampanjeffektivitet (spenderat belopp jämfört med intäktsbeloppet)
- Regional säljchef
  - Antal förlorade kunder för varje kvartal
  - Mängd intäkter som förlorats till regionala konkurrenter

De olika användarsidlayouttyperna är även användbara när du vill göra fält skrivskyddade för vissa användare. I sådana fall gör du fälten tillgängliga med skrivskydd i sidlayouten för layouttypen Användarägare för användarroller som inte ska kunna redigera fälten.

CAUTION: Vissa begränsningar gäller för att lägga till fältet Rapporterar till och fältet Rapporterar till (alias) i användarsidlayouter. Mer information finns i Om fälten Rapporterar till och Rapporterar till (Alias) i användarposter (finns Om Rapporter till och Rapporter till (Alias) fält i användarposter på sidan 1381).

Mer information om hur du skapar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270). Information om hur du ställer in roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Om Rapporter till och Rapporter till (Alias) fält i användarposter

Chefsinformationen i en användarpost används i rapporteringshierarkin och vid prognostisering. Ett av följande fält måste visas på varje sidlayout i layouttypen Användaradministration eller Partneradministration så att du kan ange en chef för användaren:

- **Rapporterar till.** Det här fältet innehåller det fullständiga namnet på användarens chef.
- **Rapporterar till (alias).** Det här fältet visar ett kortnamn på användarens chef.

Men när du skapar dina användarsidlayouter måste lägga till båda dessa fält i samma användarsidlayout. Om fältet Rapporterar till och fältet Rapporterar till (Alias) båda är tillgängliga i sidlayouten kan ingen användare vars roll har den sidlayouten tilldelad använda redigeringsfunktionen i listan över användarposter eller i användardetaljsidorna.

Därför ska du inte heller lägga till båda fälten Rapporterar till och Rapporterar till (Alias) i samma användarposttyps söklayout. Om båda dessa fält är tillgängliga i en söklayout kan ingen användare vars roll har den söklayouten tilldelad söka efter användarposter, med andra ord, sökningen misslyckas.

Ställa in användarnas säljkvoter

Om säljarna använder Oracle CRM On Demand för att hantera sina prognoser måste deras kvoter konfigureras. Säljarna kan lägga upp sina egna kvoter eller så kan du, i egenskap av administratör, skapa kvoter åt dem. När du väljer året när en kvot ska börja kan du välja innevarande kalenderår, något av de föregående tre åren eller något av de kommande tre åren.

I det här avsnittet beskrivs hur administratören ska gå till väga för att konfigurera en användares kvoter.

Så här konfigurerar du en användares kvot

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars kvot du vill konfigurera.
5. På sidan Användardetalj bläddrar du ned till sektionen Kvoter och gör något av följande:
   - Klicka på knappen Ny kvot.
   - Klicka på länken Redigera för den kvot som du vill redigera.
6. Fyll i fälten på sidan Redigera kvot.
   - Om du vill fördela en årlig kvot jämnt över räkenskapsåret anger du beloppet i fältet Total kvot och klickar på Spridning.
   - För att räkna samman månadskvoterna anger du ett belopp för varje månad och klickar sedan på Summa.
7. Spara posten.

Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare

Du kan ange en standardbok för varje posttyp som tillhör en användare. Den angivna boken visas som standard för användaren i posttypens bokväljare. Dock begränsas inte användarens åtkomst till poster om du anger en standardbok. Användaren kan välja en annan grupp i gruppväljaren.

Om du väljer en anpassad bok som standardbok för en posttyp, och om posttypen är konfigurerad i bokläge. kommer bokfältet i posten att automatiskt fyllas i med namnet på standardboken när användaren skapar en post med den posttypen. Om du väljer en användarbok eller boken Alla som standardbok för en posttyp, och om posttypen är konfigurerad i bokläge. kommer bokfältet i posten inte att fyllas i automatiskt med namnet på standardboken när användaren skapar en post med den posttypen. Mer information om bokläget och andra ägarlägen för poster finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432).

I följande procedur beskrivs hur du ställer in standardgrupper efter posttyp för en användare.

Så här ställer du in standardgrupper efter posttyp för en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På listsidan för användare klickar du på länken Efternamn för den användare vars standardgrupper du vill konfigurera.
5. På detaljsidan för användare bläddrar du ned till sektionen Standardgrupp per posttyp och gör något av följande:
   a. Klicka på Ny för att lägga till en standardgrupp för en posttyp.
   b. Klicka på länken Redigera för den standardgrupp som du vill ändra.
6. Välj posttypen och gruppinställningen på sidan Lägg till standardgrupp per posttyp.
7. Spara ändringarna.

Ändra en användares användar-id

Du kan ändra användar-id för en användare.

Det högsta antalet tecken som ett användar-id kan innehålla är 50. Ett användar-id får inte innehålla blanksteg eller något av följande specialtecken:

- Asterisk (*)
- Omvänt snedstreck (\)
- Nummertecken (#)
- Frågetecken (?)
- Snedstreck (/)
- Tilde (~)

Innan du börjar. Om du vill kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera användare. Du måste konfigurera funktionen Inloggnings- och lösenordskontroll för att kunna tillåta användare att ändra sina e-postadresser eller användar-id:n. Instruktioner finns i Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1154).

Så här ändrar du en användares användar-id

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.

3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för användaren i fråga.
5 Klicka på Redigera på sidan Användardetalj.
6 Redigera fältet Användar-id på sidan Användare, redigera.
7 Spara posten.

Ett e-postmeddelande skickas till användaren när värdet i fältet Användar-id i användarprofilen ändras, beroende på vilket alternativ företagsadministratören väljer i företagsprofilens inställning Skicka e-post vid uppdatering av användarprofil. Mer information om inställningen Skicka e-post vid uppdatering av användarprofil i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

Du kan logga in på Oracle CRM On Demand genom att använda ditt nya användar-id och det befintliga lösenordet.

Återställa en användares lösenord

I Oracle CRM On Demand måste användarna besvara minst två säkerhetsfrågor. Dessa frågor och svar kan sedan användas om en användare glömmer sitt lösenord. Om en användare inte kommer ihåg sina säkerhetsfrågor eller om de blir utelåsta och behöver komma in i applikationen omedelbart kan du återställa deras lösenord.

Obs! Den här proceduren har samma effekt som när kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på redigeringssidan för användare markeras. Du måste konfigurera användarrollen och relaterad information innan det tillfälliga lösenordet skickas.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare och Hantera företag - återställa alla lösenord. Dessutom måste den användarens roll vars lösenord du vill ändra ha behörigheten Återställ personligt lösenord.

Så här återställer du en användares lösenord

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars lösenord du vill återställa.
5 Klicka på knappen Återställ lösenord i namnlisten på sidan Användardetalj.

   Användarens befintliga lösenord ersätts av ett nytt, tillfälligt lösenord. Det nya tillfälliga lösenordet skickas per e-post till användaren.

   Obs! Händelsen registreras i sektionen Inloggningshistorik på sidan Användardetalj.

Återställa en användares PIN-kod för DMS

En PIN-kod används för att hantera användarens åtkomst till Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Om du återställer PIN-koden måste användarens konto i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales autentiseras på nytt för åtkomst till data i Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales är en fristående produkt. Oracle CRM On Demand-användare tilldelas inte någon användarlicens per automatik till Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Om Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales tilldelas en användare hanterar Oracle CRM On Demand automatiskt användarens åtkomst till Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Till exempel synkroniseras användarens lösenord och kontostatus mellan systemen med en kort fördröjning. Om du vill framtvinga synkronisering måste du uttryckligen återställa användarens PIN-kod. Till exempel kanske du vill

framtvinga en synkronisering direkt efter att du inaktiverar en användares konto i Oracle CRM On Demand för att säkerställa att användarens konto även inaktiveras i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Innan du börjar. Om du vill kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera användare.

Så här återställer du en användares PIN-kod för DMS

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars PIN-kod du vill återställa.
5. Klicka på knappen Återställ DMS-PIN på sidan Användardetalj.

Ändra en användares primära avdelning

Om företaget använder posttypen Avdelning går det att koppla användare till avdelningarna. Mer information om avdelningar och hur det går till att koppla användare till avdelningar finns i Avdelningsinställning (på sidan 1171) och Koppla användare till avdelningar (på sidan 1174).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha både behörigheten Hantera användare och Hantera roller och åtkomst för att du ska kunna utföra nedanstående uppgifter. Dessutom måste fältet Primär avdelning finnas i sidlayouten för användaradministrationssidorna som har kopplats till din roll för användarposttypen.

Ändra en användares primära avdelning så här

1. Klicka på den globala administrationslänken.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering i sektionen Användar- och grupphantering.
4. Klicka på efternamnet för användaren du vill ändra den primära avdelningarna för i användarlistan.
5. Klicka på sökikonen på användardetaljsidan i fältet Primär avdelning. Välj sedan avdelningen du vill göra till primär.

Granska inloggningsaktivitet för en användare

Du kan granska inloggningshistoriken för alla användare i företaget.

Obs! Varje natt tar Oracle CRM On Demand bort poster för användarinloggning som är mer än 90 dagar gamla. Posterna tas bort permanent. Historikdata för användarinförande lagras i datalagret för att stödja den historiska trendanalysen av måtten för användarinförande i analyserna i Oracle CRM On Demand, men data sparas inte när en fullständig extrahering, transformering och laddning (ETL) av data utförs under en uppgradering av Oracle CRM On Demand till en ny version eller när företagsdata migreras från en miljö i Oracle CRM On Demand till en annan miljö i Oracle CRM On Demand. Information om analysämnesområdet Analys av användningsbevakning finns i Ämnesområde för historikanalyser av analys av användningsbevakning (på sidan 895).

Innan du börjar. Om du vill kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera användare.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten för en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.

3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars inloggningsaktivitet som du vill visa.
5 Om du vill granska användarens inloggningshistorik rullar du ned till sektionen Inloggningshistorik.

Obs! Fältet Typ i en inloggningspost visar kanalen som inloggningsförsöket gjordes genom. Om ett inloggningsförsök t.ex. gjordes genom ett webbläsarfönster visas värdet Interaktiv i fältet Typ. Om ett inloggningsförsök gjordes genom webbtjänster visas värdet Webbtjänster i fältet Typ.

Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare

Du kan granska detaljer om de säkerhetsrelaterade aktiviteterna i Granskningsavsnittet i användarposten.

Om Gransknings- och Verifikationskedjesektioner i användarposter

Granskningsinformationen visas i två relaterade informationsavsnitt på användarposten så här:

- **Granskningssektion.** Granskningssektionen visar information om säkerhetsrelaterade aktiviteter, till exempel när användarens lösenord ställdes in för första gången och när lösenordet återställdes.
- **Verifikationskedjesektion.** Verifikationskedjesektionen på användarposten visar ändringar av vissa fält i användarposten. Ett antal fält granskas som standard men företagsadministratörer kan ange att ytterligare fält också ska granskas. Företagsadministratörer kan också visa verifikationskedjeinformation för användare i Huvudverifikationskedjan. Information om hur du anpassar verifikationskedjor för posttyper finns i Anpassa verifikationskedja (finns Customizing the Audit Trail på sidan 1310). Information om hur du visar verifikationskedjor för individuella poster finns i Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175). Information om hur du visar verifikationskedjeinformation i huvudverifikationskedjan finns i Granska ändringar av verifikationskedja med huvudverifikationskedja (finns Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan på sidan 1180).

Innan du börjar. Om du vill kunna följande processer måste din roll ha behörigheten Hantera användare.

Så här granskar du säkerhetsrelaterade aktiviteter för en användare

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4 På listsidan för användare klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill visa.
5 Bläddra nedåt till kontrollsektionen om du vill granska detaljer om de säkerhetsrelaterade aktiviteterna i användarposten.

Om användardelegering

När funktionen för delegerade användare har aktiverats kan användare låta andra användare få tillgång till deras poster. Dessutom kan användare som har lämplig behörighet utse ombud för andra användare. Vanligtvis kan endast företagsadministratörer utse ombud för andra användare.

Funktionen för delegerade användare styrs med följande kryssrutor på sidan Företagsprofil:

- Synlig för chefer
- Visa bokväljaren

För att funktionen för delegerade användare ska fungera måste båda dessa kryssrutor ha markerats. Dessutom måste sektionerna Delegerat till användare och Delegerat från användare finnas tillgängliga på de relevanta sidlayouterna för användares eller administratörers roll enligt följande:

- För att tillåta att en användare utser delegerade användare måste sektionen Delegerat till användare vara tillgänglig i sidlayouten Användarägare för användarens roll.
- Om en användare ska kunna se en lista över de användare som han eller hon är ett ombud för, måste sektionen Delegerat från användare finnas tillgänglig i sidlayouten Användarägare för användarens roll.
- Om administratörer ska kunna utse ombud för andra användare måste åtminstone en av följande sektioner finnas tillgänglig på sidlayouten Användaradministration för administratörens roll.
  - **Delegerat till användare.** I sektionen Delegerat till användare i en användares post kan administratören utse ombud för användaren.
  - **Delegerat från användare.** I sektionen Delegerat från användare i en användares post kan administratören utse användaren som ett ombud för andra användare.

För att du ska kunna utse ombud för andra användare måste din roll ha följande behörigheter:

- Hantera användare
- Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare

För att användarna ska kunna utse ombud åt sig själva måste de ha behörigheten Hantera användare och åtkomst: Hantera delegerade användare i sina roller.

Notera följande information när du utser ombud:

- Fältet Delegerade användares roll är inte relaterat till användarrollen eller dataåtkomst på något sätt. Det är en urvalslista som en företagsadministratör kan använda för att kategorisera användarens delegerade användare. Den här urvalslistan har inga standardvärden. Företagsadministratören kan anpassa den efter behov från konfigurationssidan för fält för delegerade användare. Mer information om att anpassa urvalslistor finns i Ändra värden för urvalslista (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).
- Delegerade användare får samma användaråtkomst till posterna som den primära användaren äger eller har tillgång till genom team eller grupper. Delegerade användare har inte samma standardåtkomst som den primära användaren har till posterna.
- Den delegerade användaren måste för alla posttyper ha alternativet Har tillgång aktiverat i sin användarroll för att kunna visa posterna för den typen med hjälp av delegerad tillgång. Den delegerade användaren måste också ha alternativet Kan skapa för en posttyp aktiverat i sin användarroll för att kunna skapa poster av den typen.
- Delegerade användare kan använda alternativet Inkludera delobjekt i gruppväljaren för att visa alla egna poster och de som tillhör den primära användaren i listor. Alternativt kan de välja ett eget namn för att endast kunna se posterna de har åtkomst till via ägande, roll, team och så vidare. Eller så kan de välja samma namn som den primära användaren för att endast kunna se posterna den primära användaren äger eller har åtkomst till via ett team eller en grupp.
- Den delegerade användarens åtkomstnivå för data (dvs. Chefssynlighet, Teams synlighet eller Full synlighet) för att rapportera ämnesområden och historiska ämnesområden fortsätter gälla när den delegerade användaren visar data som har delegerats av en primär användare.

Hantera delegerade användare (Administratör)

I egenskap av företagsadministratör kan du utse användare som ombud för andra användare. Mer information om hur användardelegering fungerar finns i Om användardelegering (på sidan 1385).

Obs! Användare kan också utse ombud för egen räkning via sidan Personliga uppgifter. Mer information om hur användarna kan utse användare till ombud finns i Lägga till delegerade användare (finns Lägga till delegerade användare på sidan 746).

För att kunna utföra procedurerna som beskrivs i det här avsnittet måste din roll ha följande behörigheter:

- Hantera användare
- Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare

Dessutom måste minst en av de följande sektionerna med relaterad information vara tillgängliga i sidlayouten Användaradministration för din roll:

- **Delegerat till användare.** I sektionen Delegerat till användare i en användares post kan du utse ett eller flera ombud för användaren.
- **Delegerat från användare.** I sektionen Delegerat från användare i en användares post kan du utse användaren som ett ombud för en eller flera andra användare.

Om sektionerna Delegerat till användare och Delegerat från användare inte visas på sidan Användardetalj när du vill utse ett ombud, kan du göra sektionerna tillgängliga genom att göra så här:

- Klicka på Redigera layout högst upp till höger på sidan Användardetalj, och lägg till sektionerna till sidlayouten.
- Om det avsnitt med relaterad information som du söker inte finns tillgängligt för sidlayouten, kan du anpassa sidlayouten Användaradministration för din roll. Mer information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Om du vill utse en eller flera ombud för en användare utför du stegen i följande procedur.

Utse ett eller flera ombud för en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill lägga till ombud för.
5. På sidan Användardetalj rullar du ned till sektionen Delegerat till användare och klickar på Lägg till i namnlisten för den sektionen.
6. Klicka på sökikonen på sidan Delegerade användare, redigera.
7. I sökfönstret väljer du de användare som du vill utse till ombud.
8. Om värdena är definierade i fältet Delegerade användarroller kan du välja en delegerad användarroll för varje användare om det behövs.
9. Spara ändringarna.

Obs! I avsnittet Delegerat till användare på sidan Användardetalj visar fältet Roll ombudets roll i Oracle CRM On Demand. Fältet Delegerad användares roll visar den delegerade användarrollen för ombudet, om en sådan har definierats.

Utför du stegen i följande procedur om du vill ta bort ett ombud från listan med ombud för en användare.

Ta bort ett ombud från listan med ombud för en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars ombud du vill uppdatera.
5. Rulla ned till sektionen Delegerat till användare på sidan Användardetalj.
6. På postnivåmenyn väljer du Ta bort för den användare som du vill ta bort från listan över ombud.
7. Bekräfta ändringen genom att klicka på OK.

Utför stegen i följande procedur om du vill utse en användare till ombud för en eller flera användare.

Utse en användare till ombud för en eller flera användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På listsidan för användare klickar du på länken Efternamn för den användare du vill utse som ombud för en eller flera användare.
5. På sidan Användardetalj rullar du ned till sektionen Delegerat från användare och klickar på Lägg till i namnlisten för den sektionen.
6. Klicka på sökikonen på sidan Delegerade användare, redigera.
7. I sökfönstret väljer du den användare som du vill utse den aktuella användaren som ombud för.
8. Spara ändringarna.

Under vissa omständigheter, t.ex. om en användare flyttar till en annan avdelning på företaget, vill du kanske återkalla användarens ombudsbehörighet för en eller flera användare. Utför stegen i följande procedur om du vill återkalla en användares ombudsbehörighet för en eller flera användare.

Om du vill återkalla en användares ombudsbehörighet för en eller flera användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars ombudsbehörighet du vill upphäva.
5. Rulla ned till sektionen Delegerat från användare på sidan Användardetalj.
6. Klicka på Ta bort på postnivåmenyn för varje användare du inte längre vill att den aktuella användaren ska vara ombud för. Klicka sedan på OK för att bekräfta ändringen.

Skapa lagerperioder för användare

Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du måste skapa en lagerperiod för varje säljare som använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan bara göra det en gång för varje säljare. Du skapar lagerperioder manuellt eller använder importfunktionen i Oracle CRM On Demand.

Obs! Vanligtvis fylls lagerperioder i via importfunktionen första gången som Oracle CRM On Demand konfigureras för företaget.

När du har skapat den första lagerperioden för en säljare skapas en ny lagerperiod automatiskt varje gång en lagerperiod för säljaren stängs.

Innan du börjar. Om du vill kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera användare.

Så här skapar du lagerperioder för en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för användaren i fråga.
5. Klicka på Ny lagerperiod på detaljsidan för användare.

   Lagerperiodens startdatum är som standard det aktuella datumet.

Obs!Oracle CRM On Demand visar inget meddelande för att bekräfta att lagerperioden har skapats för användaren, och detaljsidan för användaren förblir öppen. Om du vill verifiera att lagerperioden har skapats klickar du på fliken Lagerperiod och visar listan med nyligen ändrade lagerperioder.

Avaktivera användare

Du kan inte ta bort en användare. Du får i stället göra användaren inaktiv. Det behövs inga licenser för inaktiva användare.

Innan du börjar. Om du vill kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera användare.

Så här inaktiverar du en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill ta bort från systemet.
5. På sidan Användardetalj klickar du på knappen Redigera.
6. På sidan Användarredigering väljer du Inaktiv i fältet Status i sektionen Nyckelanvändarinformation.
7. Spara posten.

Självadministration för partner

Företagsadministratörer kan ställa in en eller flera användare i en partnerorganisation som partneradministratörer i Oracle CRM On Demand. Partneradministratörer kan utföra ett begränsat antal användarhanteringsuppgifter. De kan till exempel konfigurera medlemmar i organisationen som användare i Oracle CRM On Demand, redigera dessa användarposter och återställa lösenord eller ändra användar-id:n för dessa användare. Partneradministratörer hanterar sina användare på självadministrationssidorna för partner i Oracle CRM On Demand.

Åtkomsten till sidorna med självadministration för partner styrs av behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Obs! Företagsadministratörer kan ge behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen till medlemmar i partnerorganisationer. Behörigheten ges inte till användare i företaget som äger varumärket.

Information om att ställa in partneradministratörer finns i Ställa in partneradministratörer (administratör) (på sidan 1389). Information om att hantera användare på sidorna med självadministration för partner finns i Hantera användare i din partnerorganisation (partner) (på sidan 1390).

Ställa in partneradministratörer (administratör)

Behörigheten som styr åtkomsten till partnerns självadministrationssidor heter Hantera användare inom partnerorganisationen. Behörigheten gör att en partneradministratör bara kan arbeta med användarposter för medlemmar i sin egen organisation. Partneradministratörer behöver inte och ska inte tilldelas behörigheten Hantera användare eftersom den gör att partneradministratören då kan visa och redigera användarposter för användare utanför administratörens egen organisation.

Av säkerhetsskäl bestämmer också företagsadministratörer vilka roller partneradministratörer kan ge till användare i partnerorganisationer. Det görs genom att roller kopplas till partnerorganisationsposten. När sedan en partneradministratör lägger upp en användare kan användaren bara få rollerna som har kopplats till posten. Genom att begränsa rollerna som partneradministratören kan ge till användarna kan du se till att användarna inte får fel behörigheter eller åtkomst till information som inte är avsedd för användarna.

Obs! Genom att koppla roller till partnerposter begränsar du rollerna som partneradministratörerna kan ge till användarna. Rollerna som företagsadministratörer i märkesföretaget kan ge till användare i partnerorganisationen begränsas inte.

Så här ställer du in en partneradministratör:

1. Ge partneradministratörens användarroll behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

   Information om hur du ger behörigheter till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

   Obs! Du kan skapa en ny roll för partneradministratörer eller också kan du redigera en befintlig roll. Du kan skapa en ny roll för partneradministratörer eller också kan du redigera en befintlig roll.

2. (Valfritt) Skapa en anpassad sidlayout för partneradministration för användarposttypen och koppla den till användarens roll.

   Information om hur du skapar anpassade sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270). Information om hur du kopplar sidlayouter till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

3. (Valfritt) Om du vill skapa specifika roller för användare i partnerorganisationen gör du det.

   Information om hur du lägger upp roller finns i Rollhantering (på sidan 1394) och Lägga till roller (på sidan 1400).

4. Lägg till roller som partneradministratören ska kunna ge till användare i partnerorganisationen. Gör det i sektionen för partnerrollrelaterad information i partnerorganisationsposten.

   Mer information om hur du länkar poster finns i Länka poster till en vald post (finns Linking Records to Your Selected Record på sidan 117).

5. Om rollen du har skapat eller redigerat för partneradministratören inte redan har kopplats till användaren som ska fungera som partneradministratör gör du det nu.

   Mer information om hur du kopplar roller till användare finns i Ställa in användare (på sidan 1367).

Hantera användare i din partnerorganisation (partner)

Innan du börjar. Om du ska kunna hantera användare i din partnerorganisation måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Du hanterar användare inom din organisation på sidorna för självadministration av partner i Oracle CRM On Demand. Du går till sidorna med självadministration av partner via den globala administrationslänken som finns på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Gör följande för att hantera användare i din partnerorganisation:

- Ställa in användare (partners) (på sidan 1391)
- Ändra en användares användar-id (partner) (på sidan 1392)
- Återställa en användares lösenord (partner) (på sidan 1393)
- Inaktivera användare (partner) (på sidan 1393)

Obs! Oracle CRM On Demand-administratören kan skapa en huvudverifikationskedja för ändringar som görs av användarposterna via partnersidorna för självadministration. Om huvudverifikationskedjan skapas, kan du visa detaljer för ändringarna som görs av de kontrollerade fälten i den verifikationskedjerelaterade informationssektionen på användardetaljsidan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om användarhantering:

- Användarfält (finns User Fields på sidan 1369)
- Visa verifikationskedjor för poster (finns Viewing Audit Trails for Records på sidan 175)

Ställa in användare (partners)

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

När du ställer in en användare är följande fält avgörande för vad användaren kan komma åt, visa och göra. Du måste använda dem på rätt sätt.

- **Statusfält.** När du först ställer in en användare kan du ge användaren åtkomst till Oracle CRM On Demand direkt genom att ställa in användarens status till Aktiv och ange att Oracle CRM On Demand ska skicka nödvändig inloggningsinformation till användaren när du sparar användarposten.

  Om du däremot inte vill att användaren ska få åtkomst till Oracle CRM On Demand förrän vid ett senare tillfälle skapar du användarposten och ställer in användarens status till Inaktiv. När du senare vill ge användaren åtkomst till Oracle CRM On Demand ändrar du hans eller hennes status till Aktiv och använder funktionen för att återställa lösenord för att skicka nödvändig inloggningsinformation till honom eller henne via e-post.
- **Fältet Rapporterar till eller Rapporterar till (Alias).** Rapporteringsstrukturen avgör vilka poster cheferna har tillgång till. Den avgör också vilka data som ska inkluderas i beräkningar för prognoser samt i rapporter för chefer. Sidan där du kan konfigurera användare kan antingen innehålla fältet Rapporterar till eller fältet Rapporterar till (Alias) men inte båda fälten. Mer information om dessa fält finns i Om fälten Rapporterar till och Rapporterar till (Alias) i användarposter (finns Om Rapporter till och Rapporter till (Alias) fält i användarposter på sidan 1381).

  Tips! Lägg in användare som är högst i hierarkin först.
- **Fältet Roll.** Användarens roll avgör hans eller hennes tillgång till flikar, funktioner, poster och sidlayouter.

  Obs! Företagsadministratören avgör vilka roller som du kan tilldela till användare i partnerorganisationen.

När du skapar en användare i partnerorganisationen fylls fältet Partnerorganisation i användarposten automatiskt i med namnet på partnerorganisationen. Namnet kan inte ändras.

Om inloggningsinformation för nya användare

Om en ny användare vill logga in i Oracle CRM On Demand måste han eller hon ha en tillfällig URL för Oracle CRM On Demand och ett tillfälligt lösenord. Du kan ange att Oracle CRM On Demand ska skicka inloggningsinformationen till användaren när du skapar användarkontot eller så kan du göra det vid ett senare tillfälle på följande sätt:

- Om du vill skicka inloggningsinformationen när du har skapat användarkontot markerar du kryssrutan Skicka lösenord med e-post när jag klickar på Spara i användarposten innan du sparar användarposten för första gången.

  Du måste markera kryssrutan innan du sparar posten för första gången om du vill att informationen omedelbart ska skickas till användaren. Inloggningsinformationen skickas till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:
  - Första e-postmeddelandet innehåller en tillfällig URL.
  - Det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord och detaljer om användarens inloggnings-id.
- Om du vill skicka inloggningsinformationen till användaren vid ett senare tillfälle markerar du inte kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara när du skapar användarposten.

  När du sedan vill skicka inloggningsinformationen till användaren klickar du på knappen Återställ lösenord i användarposten i Oracle CRM On Demand. När du klickar på knappen Återställ lösenord skickas inloggningsinformationen till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:
  - Första e-postmeddelandet innehåller en tillfällig URL.
  - Det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord.

  I det här fallet finns det inga detaljer om användarens inloggnings-id i e-postmeddelandet.

Om borttagning av användare

Du får inte ta bort användare. När en person slutar på företaget ändrar du i stället användarens status till Inaktiv.

I följande procedur beskrivs hur du ställer in medlemmar i din organisation som användare i Oracle CRM On Demand.

Konfigurera en användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
   Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
3. På sidan Användarlista gör du något av följande:
   - Klicka på Ny användare om du vill lägga till en användare.
   - Om du vill redigera en användares information klickar du på användarens efternamn och på sidan Användardetalj klickar du på Redigera.
4. På redigeringssidan för användare fyller du i informationen.
   Mer information finns i Användarfält (finns User Fields på sidan 1369).
5. Spara posten.

Tips! Du kan begränsa antalet användarposter som visas genom att skapa filtrerade listor. Information om filtrerade listor finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

I samtliga listor över användarposter som du öppnar visas endast de användare som uppfyller villkoren i listfiltret och de användare som är medlemmar i partnerorganisationen. I följande procedur beskrivs hur du öppnar en filtrerad användarlista.

Så här öppnar du en filtrerad lista över användare

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
   Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
3. Välj ett alternativ från rullgardinsmenyn på sidan Användarlista.

Ändra en användares användar-id (partner)

I följande procedur beskrivs hur du ändrar användar-id för en användare i din partnerorganisation.

Det högsta antalet tecken som ett användar-id kan innehålla är 50. Ett användar-id får inte innehålla blanksteg eller något av följande specialtecken:

- Asterisk (*)
- Omvänt snedstreck (\)
- Nummertecken (#)
- Frågetecken (?)
- Snedstreck (/)
- Tilde (~)

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Så här ändrar du en användares användar-id

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.

Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.

3 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för användaren i fråga.

4 Klicka på Redigera på sidan Användardetalj.

5 Redigera fältet Användar-id på sidan Användare, redigera.

6 Spara posten.

Ett e-postmeddelande skickas till användaren när värdet i fältet Användar-id i användarprofilen ändras, beroende på vilket alternativ företagsadministratören väljer i företagsprofilens inställning Skicka e-post vid uppdatering av användarprofil. Mer information om inställningen Skicka e-post vid uppdatering av användarprofil i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).

Du kan logga in på Oracle CRM On Demand genom att använda ditt nya användar-id och det befintliga lösenordet.

Återställa en användares lösenord (partner)

I Oracle CRM On Demand måste användarna besvara minst två säkerhetsfrågor. Dessa frågor och svar kan sedan användas om en användare glömmer sitt lösenord. Om en användare inte kommer ihåg sina säkerhetsfrågor eller om de blir utelåsta och behöver komma in i applikationen omedelbart kan du återställa deras lösenord.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen och Hantera företag - återställa alla lösenord. Dessutom måste den användarens roll vars lösenord du vill ändra ha behörigheten Återställ personligt lösenord.

Obs! Den här proceduren har samma effekt som när kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på redigeringssidan för användare markeras. Du måste konfigurera användarrollen och relaterad information innan det tillfälliga lösenordet skickas med e-post.

I följande procedur beskrivs hur du återställer lösenordet för en användare i din partnerorganisation.

Så här återställer du en användares lösenord

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.

Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.

3 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars lösenord du vill återställa.

4 Klicka på knappen Återställ lösenord i namnlisten på sidan Användardetalj.

Användarens befintliga lösenord ersätts av ett nytt, tillfälligt lösenord. Det nya tillfälliga lösenordet skickas per e-post till användaren.

Obs! Händelsen registreras i sektionen Inloggningshistorik på sidan Användardetalj.

Inaktivera användare (partner)

Du kan inte ta bort en användare. Istället måste du göra användaren inaktiv. Inaktiva användare kräver ingen licens. I följande procedur beskrivs hur du inaktiverar en användare i din partnerorganisation.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Så här inaktiverar du en användare

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2. Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
   Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
3. På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill ta bort från systemet.
4. På sidan Användardetalj klickar du på knappen Redigera.
5. På sidan Användarredigering väljer du Inaktiv i fältet Status i sektionen Nyckelanvändarinformation.
6. Spara posten.

Rollhantering

I Oracle CRM On Demand kan du hantera roller på listsidan för roller och i guiden för rollhantering. Du går till listsidan för roller och guiden för rollhantering via den globala administrationslänken som finns på varje sida i Oracle CRM On Demand.

En *roll* i Oracle CRM On Demand liknar en affärsroll som en användare har i en organisation, t.ex. som säljchef eller serviceansvarig. I din organisation ger din affärsroll dig vissa behörigheter som är unika för rollen. På liknande sätt skiljer rollerna i Oracle CRM On Demand en affärsroll från en annan genom att definiera vilka funktioner i Oracle CRM On Demand som användaren har behörighet att använda, vilken behörighet användare har att arbeta med skyddad information och användargränssnittsinställningarna som visar information.

Obs! Användare kan vara anställda i ditt företag eller i en partnerorganisation. Användare kan även vara externa system som har åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Följande parametrar definierar en roll:

- Behörighet
- Åtkomst till posttyper
- Åtkomstprofiler för rollen
- Användargränssnittsinställningar, bland andra följande:
  - Flikinställningar
  - Sidlayouter
  - Söklayouter
  - Hemsideslayouter

Varje användare har en tilldelad roll. Samma roll kan tilldelas flera användare. Roller har ingen hierarki.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
- Arbeta med sidan Rollista (på sidan 1396)
- Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om behörigheter i roller (på sidan 1398)
- Om begränsningar av IP-adresser för roller (på sidan 1399)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Riktlinjer för roller

I Oracle CRM On Demand finns en uppsättning fördefinierade roller som du kan använda som utgångspunkt när du ställer in roller för företaget. Installationsmallen för användare och roller innehåller information om de fördefinierade rollerna, till exempel åtkomst till poster, behörigheter och åtkomst till standardflikar. Information om var installationsmallarna för användare och roller kan hittas finns i Använda administratörsmallar vid installationen (på sidan 1123).

Som ett exempel på vilken typ av roller du kan ställa in i Oracle CRM On Demand kan vi säga att ditt företag behöver två olika säljkårer: en säljkår för kontohantering för installerad bas och en säljkår för nya affärer. Fältsäljare inom installerad bas spårar kontoinformation om sina kundgrupperingar. Fältsäljare inom nya affärer bevakar kontoinformation som visar deras prospektkontons inköpsbehov. Även om de båda säljkårernas arbetsuppgifter är lika behöver de olika typer av information för sin dagliga verksamhet. I det här exemplet kan du ställa in två olika roller:

- rollen Fältsäljare inom installerad bas
- rollen Fältsäljare inom nya affärer.

Du kan basera båda rollerna på den fördefinierade rollen Fältsäljare och skräddarsy de nya rollerna genom att lägga till olika sidlayouter som stöder de båda säljkårernas unika verksamhetsbehov.

Du kan fortsätta ändra och lägga till rolldefinitioner efter behov, till exempel vid organisatoriska förändringar eller förvärv av ett annat företag. Om företagets organisatoriska struktur förändras kanske även en eller flera medarbetares funktioner förändras. Om företaget förvärvar ett annat företag behöver du kanske införliva ytterligare medarbetare som användare i Oracle CRM On Demand.

Följ nedanstående riktlinjer när du ställer in roller.

- Fastställ hur varje medarbetare eller grupper av medarbetare ska kunna använda Oracle CRM On Demand.

  Undersök medarbetarnas jobbfunktioner för att fastställa följande:
  - vilka uppgifter de måste utföra och vilka poster de behöver ha åtkomst till
  - vilken typ av åtkomst de behöver för varje typ av post
  - om det finns poster eller flikar de inte bör ha tillgång till.

  I följande tabell visas några exempel på åtkomsttyper.

Åtkomsttyp	Exempel
Funktionsåtkomst	Rollen Innesäljare ger åtkomst till knappen Konvertera på sidan Kundämne, detalj.
Poståtkomst	Rollen Ansvarig ger redigeringsåtkomst till alla poster för affärsmöjligheter, oavsett ägare.
Flikåtkomst	Som standard kan användare med rollen Sälj- och marknadschef komma åt flikarna Konto och Affärsmöjligheter, men inte fliken Serviceärenden eller fliken Lösningar.

- Granska egenskaperna för de fördefinierade rollerna och fastställ om de uppfyller medarbetarnas behov.

  Namnen på de fördefinierade rollerna överensstämmer kanske inte alltid med titlarna på ditt företag. Det är funktionerna och arbetsuppgifterna som måste matcha rollerna, inte medarbetarnas titlar.
- Ställ in rollerna på följande sätt:
  - Om en fördefinierad roll ligger nära det du behöver för en grupp medarbetare kan du skapa en ny roll genom att kopiera den fördefinierade rollen, ge den ett nytt namn och redigera den så att den stämmer överens med dina behov.
  - Om det inte finns någon fördefinierad roll som ligger nära det du behöver kan du skapa en ny roll som matchar dina behov.

  Tips! Använd installationsmallen för användare och roller för att göra det lättare att dokumentera rollkraven för dina grupper av medarbetare. Använd sedan den färdiga mallen när du skapar eller redigerar roller och konfigurerar användare i Oracle CRM On Demand.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rollhantering (på sidan 1394)
- Arbeta med sidan Rollista (på sidan 1396)
- Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om behörigheter i roller (på sidan 1398)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Arbeta med sidan Rollista

På sidan Rollista kan du utföra åtgärderna som anges i tabellen nedan.

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägga till en ny roll	Klicka på Ny roll i namnlisten på sidan Rollista. Rollhanteringsguiden öppnas. Mer information om rollhanteringsguiden finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
Lägga till en ny roll genom att kopiera en befintlig	Klicka på Kopiera på menyn på postnivå bredvid rollnamnet. Rollhanteringsguiden öppnas. Mer information om rollhanteringsguiden finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
Ta bort en roll	Klicka på Ta bort på postnivåmenyn bredvid rollnamnet. Bekräfta sedan att du vill ta bort rollen. **Obs!** Det går inte att ta bort rollen Administratör. Användare som har en roll som du tar bort får behålla rollen tills de tilldelas en annan roll. När du har tagit bort en roll går det inte att koppla rollen till en ny användare.
Välja ett språk till listan över roller	Markera ett språk i fältet Översättningsspråk i namnlisten på sidan Rollista. Du kan visa listan på något av språken som går att använda för företaget i Oracle CRM On Demand. **Obs!** Om en befintlig roll inte har ett översatt namn är inte rollen översatt och den visas inom parentes.

Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du använda alfabetisk sökning för att filtrera listan över roller. Mer information om alfabetisk sökning finns i Filtrera listor (på sidan 135).

I följande tabell beskrivs några av fälten som visas på sidan Rollista. Fälten som beskrivs i den här tabellen är skrivskyddade på sidan Rollista och du kan inte använda dem för att sortera eller filtrera listan med roller.

Fält	Beskrivning
Åsidosatt policy för företagslösenord	Den här kryssrutan är markerad om fältet Användarlösenorden upphör att gälla om i rollen har fyllts i. Om fältet Användarlösenorden upphör att gälla om har fyllts i gäller rollens lösenordsgiltighetstid framför företagets lösenordsgiltighetstid.

Fält	Beskrivning
Ytterligare IP-begränsningar	Den här kryssrutan är markerad om IP-begränsningar har definierats i rollen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rollhantering (på sidan 1394)
- Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
- Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om behörigheter i roller (på sidan 1398)
- Om begränsningar av IP-adresser för roller (på sidan 1399)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Om posttypsåtkomst i roller

Du kontrollerar åtkomsten till primära posttyper för en roll i steg 2 i rollhanteringsguiden. Mer information om hur du lägger till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

En primär posttyp är en posttyp som kan användas som oberoende posttyp. De flesta, men inte alla, primära posttyper kan visas som flikar i Oracle CRM On Demand. Det finns dock primära posttyper som inte kan visas som flikar. Posttypen Grupp är ett exempel på en primär posttyp (dvs. grupposter kan skapas som oberoende poster). Posttypen Grupp kan dock inte visas som en flik. Posttyper som inte är primära posttyper kan inte visas som flikar.

De primära posttyper som uppfyller följande villkor, med några undantag, listas i steg 2 i rollhanteringsguiden:

- Ditt företag är behörigt att använda posttypen.
- Din roll har lämplig behörighet för att få åtkomst till posttypen.

Undantagen är posttyper som används endast i administrativt syfte, som företagsprofil, användarposter, arbetsflödesregler osv. Åtkomst till sådana poster kontrolleras endast via rättigheter.

För varje primär posttyp som listas i steg 2 i guiden kontrolleras åtkomst till posttypen för rollen med hjälp av tre inställningar:

- **Har åtkomst.** När kryssrutan Har åtkomst i steg 2 i rollhanteringsguiden har markerats för en primär posttyp för en roll, kan användare som har den rollen få åtkomst till poster av den posttypen. Om kryssrutan Har åtkomst har avmarkerats för posttypen för en roll kommer användare med den rollen att nekas all form av åtkomst till posttypen. Om kryssrutan Har åtkomst exempelvis har avmarkerats för posttypen Konto för en roll kommer samtliga användare med den rollen att nekas all form av åtkomst till Konto-posttypen, inklusive relaterade appletar och sökmöjligheter. Då kan följande inträffa:
  - Om en användare som inte har åtkomst till posttypen Konto försöker associera en affärsmöjlighet med en kontopost utförs operationen inte.
  - Om en användare som inte har åtkomst till posttypen Konto ser en affärsmöjlighet som redan är kopplad till ett konto, kan användaren inte visa några detaljer för den kopplade kontoposten.

  Obs: Om du nekar åtkomst till en posttyp (genom att inte markera kryssrutan Har åtkomst för posttypen i rollhanteringsguiden) kan du hindra en användare från att skapa en post av en annan posttyp. Om du t.ex. nekar åtkomst till en posttyp som en användare måste ha åtkomst till för att kunna skapa en post baserat på en annan posttyp, kan du hindra användaren som har rollen från att skapa den posten.

- **Kan skapa.** När kryssrutan Kan skapa i steg 2 i rollhanteringsguiden har markerats för en posttyp för en roll, kan användare som har den rollen skapa poster av den posttypen.

Om kryssrutan Kan skapa har avmarkerats för en primär posttyp kan användare med den rollen inte skapa en post av den primära posttypen.

Obs! Behörighet att skapa poster av en primär posttyp kontrolleras med den här inställningen. Behörigheten kontrolleras inte genom åtkomstprofiler. Åtkomstprofiler kontrollerar åtkomst till befintliga data, så de primära posttyperna måste vara befintliga posttyper innan åtkomstprofiler kan kontrollera åtkomst till dessa poster.

- **Kan läsa alla poster.** När kryssrutan Kan läsa alla poster har markerats i steg 2 i rollhanteringsguiden för en primär posttyp för en roll, kan användare som har den rollen se alla poster av den posttypen. Om kryssrutan Kan läsa alla poster har avmarkerats för en primär posttyp kan användare som har den rollen generellt sett bara se poster av den posttypen om de är behöriga att se posterna. Andra åtkomstkontrollkomponenter kan påverka posters synlighet, t.ex. grupper, team och ledningshierarki. Användare kan beviljas möjligheten att se poster som de inte äger med hjälp av dessa åtkomstkontrollkomponenter. Om däremot inga andra åtkomstkontrollkomponenter beviljar användarna möjlighet att se posterna, och om kryssrutan Kan läsa alla poster har avmarkerats, kan användarna endast se de poster som de själva äger.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rollhantering (på sidan 1394)
- Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
- Arbeta med sidan Rollista (på sidan 1396)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om behörigheter i roller (på sidan 1398)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Om behörigheter i roller

Du ger eller tar tillbaka behörigheter för en roll i steg 4 i guiden för rollhantering. Mer information om hur du lägger till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Behörigheter styr de funktioner som ditt företag har licens att använda i Oracle CRM On Demand. När ditt företag konfigureras att använda Oracle CRM On Demand beviljas administratörsrollen fullständig behörighet för alla licensierade funktioner. Varje gång en användare använder Oracle CRM On Demand granskas behörigheterna som har tilldelats användarens roll av Oracle CRM On Demand för att kontrollera om användaren har behörighet att använda särskilda funktioner och posttyper. Om en behörighet som har getts till en roll sedan tas tillbaka förlorar alla användare som har den rollen möjligheten att använda funktionen. När en behörighet tas tillbaka förloras inte data och inställningar som en användare som hade behörigheten har sparat.

I guiden för rollhantering ordnas behörigheter i kategorier. Varje kategori representerar behörighetsgruppen som omfattar en funktion i Oracle CRM On Demand. Exempelvis är *Admin: Användar- och åtkomstkontroller* en kategori som styr alla funktionsområden för Användarhantering och åtkomstkontroller.

Varje behörighet hör till ett enskilt funktionsområde i en behörighetskategori. Exempelvis är Hantera grupper en behörighet som är nödvändig för att en användare ska kunna skapa, uppdatera, redigera och ta bort anpassade grupper och undergrupper och hantera gruppmedlemmar. Varje behörighet har också kontrollfält och andra egenskaper som är unika för funktionen. Information om vilka behörigheter som behövs för att kunna använda en funktion finns i onlinehjälpen.

Obs! Det räcker inte att ge en behörighet till en roll för att en användare ska kunna använda alla funktioner. När du tilldelar en behörighet visas de posttyper och funktionsdetaljer som är nödvändiga för funktionen. När du vill ge användaren nödvändiga rättigheter till grupposter måste du också konfigurera nödvändiga åtkomstnivåer i steg 2 (Åtkomst, posttyp) i guiden för rollhantering för användarens roll och i åtkomstprofilerna för rollen. När till exempel behörigheten Hantera grupper kopplas till en roll kan en användare som har rollen se gruppposttypen i steg 2 i guiden för rollhantering och även i guiden för åtkomstprofiler. Men för att bevilja användaren nödvändig

behörighet att arbeta med bokposter måste du även konfigurera de nödvändiga åtkomstnivåerna i steg 2 (posttypsåtkomst) i Rollhanteringsguiden för användarens roll och i åtkomstprofilerna för rollen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rollhantering (på sidan 1394)
- Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
- Arbeta med sidan Rollista (på sidan 1396)
- Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Om begränsningar av IP-adresser för roller

Du kan ange begränsningar av IP-adresser på rollnivå. Med den här funktionen kan du begränsa åtkomsten till Oracle CRM On Demand så att användare som har en viss roll bara kan logga in på Oracle CRM On Demand från datorer med IP-adresser inom de intervall som anges för den rollen. Du kan också ange begränsningar för IP-adresser på företagsnivå. Mer information finns i Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1163). En användare får bara logga in om IP-adressen till användarens dator finns inom intervallen som anges på rollnivå och företagsnivå.

Om du vill kunna begränsa åtkomsten till Oracle CRM On Demand till särskilda intervall med IP-adresser på företagsnivå, rollnivå eller båda nivåer, måste kryssrutan IP-adressbegränsningar aktiverade i företagsprofilen vara markerad. Om kryssrutan inte redan är markerad, kontaktar du Oracle CRM On Demand Customer Care och ber dem att markera kryssrutan.

Du kan begränsa åtkomsten till vissa intervall med IP-adresser på rollnivå även om du inte begränsar åtkomsten till särskilda intervall med IP-adresser på företagsnivå. Om du begränsar åtkomsten till särskilda intervall med IP-adresser på både företags- och rollnivå, måste emellertid de intervall med IP-adresser som du tillåter för en användarroll finnas inom de intervall med IP-adresser som du tillåter på företagsnivå. Om du begränsar åtkomsten för en användarroll, kan en användare som har den rollen bara logga in på Oracle CRM On Demand om IP-adressen till datorn finns i både intervallen med IP-adresser som tillåts för användarrollen och på företagsnivå.

I tabellen nedan visas ett exempel på hur begränsningar för IP-adresser på företagsnivå fungerar med begränsningar för IP-adresser på rollnivå. I samtliga fall som beskrivs i tabellen är kryssrutan IP-adressbegränsningar aktiverade markerad i företagsprofilen, och inga IP-adressbegränsningar anges i någon annan roll än rollen Fältsäljare.

IP-adresser som tillåts på företagsnivå	IP-adresser som tillåts för rollen Fältsäljare	IP-adresser som tillåts för användare	Anteckningar
Inga IP-adresser har angetts	203.0.113.254	■ IP-adress 203.0.113.254 tillåts för användare med rollen Fältsäljare. ■ Alla IP-adresser tillåts för användare som inte har rollen Fältsäljare.	Ingen.
198.51.100.1 till och med 198.51.100.254	Inga IP-adresser har angetts	IP-adress 198.51.100.1 till och med 198.51.100.254 tillåts för alla användare.	Ingen.

IP-adresser som tillåts på företagsnivå	IP-adresser som tillåts för rollen Fältsäljare	IP-adresser som tillåts för användare	Anteckningar
198.51.100.1 till och med 198.51.100.254	203.0.113.254	■ Inga IP-adresser tillåts för användare med rollen Fältsäljare. ■ IP-adress 198.51.100.1 till och med 198.51.100.254 tillåts för användare som inte har rollen Fältsäljare.	IP-adressen 203.0.113.254 finns inte i intervallet med adresser som tillåts på företagsnivå.
192.0.2.1 till och med 192.0.2.254	192.0.2.1.50	■ IP-adress 192.0.2.1.50 tillåts för användare med rollen Fältsäljare. ■ IP-adress 192.0.2.1 till och med 192.0.2.254 tillåts för användare som inte har rollen Fältsäljare.	IP-adressen 192.0.2.1.50 finns i intervallet med adresser som tillåts på företagsnivå.
Inga IP-adresser har angetts	Inga IP-adresser har angetts	Alla användare, inklusive användare med rollen Fältsäljare, har åtkomst till Oracle CRM On Demand från valfri IP-adress.	Ingen.

Information om hur du begränsar åtkomsten till Oracle CRM On Demand till särskilda intervall med IP-adresser på rollnivå finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Lägga till roller

Du kan lägga till en roll i Oracle CRM On Demand så här:

- Skapa en ny roll
- Kopiera en befintlig roll, ändra namn på kopian och därefter redigera behörigheterna och åtkomsträttigheterna för kopian

Att kopiera roller är användbart om du vill ha likartade roller men vill att användarna ska se olika sidlayouter. Exempelvis kanske cheferna i Nordamerika och EMEA vill ta del av information om affärsmöjligheter på olika sätt, vilket kräver olika fält och sidlayouter för varje användaruppsättning. För att göra denna konfigurering skapar du två roller som är baserade på standardrollen Ansvarig och ger sedan de nya rollerna namnen *Ansvarig - Nordamerika* och *Ansvarig - EMEA.* När du kopierar rollen Ansvarig bibehålls åtkomstbehörigheterna för den ursprungliga rollen och du måste endast ändra sidlayouterna så att användare som du ger den nya rollen till, presenteras i kombination med de vyer och fält som är relevanta för deras arbete.

Obs! Du måste skapa de sidlayouter som du vill associera med rollen. Information om hur du skapar sidlayouter finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203).

Tips! Det kan vara klokt att lägga upp en testanvändare för varje roll. Aktivera sedan testanvändaren och se till att konfigurationerna lagts upp korrekt. Aktivera inte några andra användare förrän du genomfört alla användarinställningsaktiviteter, inklusive anpassningen av åtkomstbehörigheter, rollinställningar, rapporterings- och datadelningshierarkier, arbetsflödesregler och andra anpassningar av affärsprocesser. Inaktivera testanvändarna när testningen är klar.

Innan du börjar. Gör följande:

- Se till att behörigheten Hantera roller och åtkomst finns med i din roll.
- Om du vill uppdatera fältet Användarlösenorden upphör att gälla om i en roll måste din roll ha behörigheten Hantera företag.
- Läs riktlinjerna för hur man konfigurerar roller på Riktlinjer för roller (på sidan 1394).

Obs! Oracle CRM On Demand genererar kontrollposter för alla ändringar i roller. Om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av admin.konfiguration kan du visa verifikationskedjan för ändringar i roller. Mer information om hur du visar verifikationskedjor finns i Granska konfigurationsändringar i verifikationskedjan (finns Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan på sidan 1181).

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en roll.

Lägga till en roll

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Rollhantering i sektionen Rollhantering.
4. I Översättningsspråk på sidan Rollista väljer du företagets primära språk.
5. Gör något av följande:
   - Om du vill skapa en ny roll genom att kopiera en befintlig roll klickar du på rollen som du vill kopiera.
   - Om du vill skapa en ny roll som inte är baserad på en befintlig roll klickar du på Ny roll i namnlisten på sidan.

   Rollhanteringsguiden visas och hjälper dig igenom processen. Varje steg i rollhanteringsguiden styr vissa inställningar för rollen. Rollinställningarna tillsammans avgör åtkomstbehörigheterna för de olika användarna.
6. I steg 1, Rollinformation, ska du ange ett namn och en beskrivning och fylla i nödvändiga uppgifter i de återstående fälten. Fyll sedan i de nödvändiga uppgifter i de återstående fälten som beskrivs i nedanstående tabell.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	Kryssrutan Markera för översättning gäller endast i följande två fall: ■ När namnet på en befintlig roll har ändrats ■ Det befintliga rollnamnet redan har översatts till ett eller flera ytterligare språk I dessa fall kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att indikera huruvida det översatta rollnamnet ska ersättas av ett nytt namn eller förbli oförändrat. Beroende på vilket val du har gjort för kryssrutan Markera för översättning visas rollnamnet enligt följande: ■ Om du markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet på det språk som det skrevs in på, oavsett vilket språk som används för att visa listan över roller. När listan över roller visas på det språk som det nya namnet skrevs in på, visas namnet med svart typsnitt. När listan över roller visas på något annat språk visas namnet i stället med blått typsnitt och inom parentes. ■ Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet när listan över roller visas på det språk som det nya namnet skrevs in på. När listan över roller visas på något annat språk, visas dock det ursprungliga översatta rollnamnet fortfarande. Kryssrutan Markera för översättning har ingen verkan när en ny roll läggs till. När en ny roll läggs till visas det nya namnet automatiskt i listan över

Fält	Beskrivning
	roller på alla språk. När listan över roller visas på det språk som det nya namnet skrevs in på, visas namnet på den nya rollen med svart typsnitt. När listan över roller visas på något annat språk visas namnet på den nya rollen i stället med blått typsnitt och inom parentes.
Standardsäljprocess	(Valfritt) Om du vill ange standardsäljprocessen för nya affärsmöjligheter som skapas av användare som har tilldelats den här rollen, väljer du ett alternativ i fältet Standardsäljprocess. Mer information om det här alternativet finns i Ställa in säljprocesser, kategorier och handledningar (finns Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar på sidan 1589).
Standardtema	(Valfritt) Det tema som används som standard när en användare som tilldelats den här rollen loggar in på Oracle CRM On Demand med en stationär eller bärbar dator. Användarna kan skriva över den här inställningen när de redigerar sina egna inställningar. Om det inte valts ett standardtema i användarens post används det standardtema som valts för användarens roll. Om det inte valts ett standardtema i användarens post eller i användarens roll används det standardtema som ställts in för företaget. Mer information om hur du skapar teman finns i Skapa nya teman (på sidan 1353).
Tema för surfplatta	(Valfritt) Temat som används när en användare som är tilldelad den här rollen loggar in på Oracle CRM On Demand med en surfplatta eller annan pekskärmsenhet, förutsatt att surfplattan eller den andra enheten identifieras av Oracle CRM On Demand. Användarna kan skriva över den här inställningen när de redigerar sina egna inställningar. Om det inte valts ett tema för surfplatta i användarens post används det surfplattetema som valts för användarens roll. Om det inte valts ett tema för surfplatta i användarens post eller i användarens roll används det surfplattetema som ställts in för företaget. Om inget tema för surfplattor har angetts på någon av nivåerna används standardtemat.
Layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden	Som standard används standardlayouten för aktivitetsfältet och det globala sidhuvudet för alla roller. Du kan tilldela rollen en annan layout. Om användaren använder ett klassiskt tema bestämmer layouten för aktivitetsfältet och det globala sidhuvudet vilka avsnitt som ska vara tillgängliga för användaren i aktivitetsfältet. Om användaren använder ett modernt tema, bestämmer layouten för aktivitetsfältet och det globala sidhuvudet vilka avsnitt som ska vara tillgängliga för användaren i både aktivitetsfältet och det globala sidhuvudet.

Fält	Beskrivning
Format för relaterad information	(Valfritt) Om du vill ange ett format för sektioner med relaterad information på postdetaljsidor för rollen ska du välja Listor eller Flikar. Den här inställningen avgör om avsnitten för den relaterade informationen på sidorna för postuppgifter visas som en lista eller i flikar. Den här inställningen kan också anges för varje användares post, och användare vars roll har åtkomst till visningsformatet för Anpassad relaterad information kan också ställa in alternativet Format för relaterad information på deras personliga profil. Om fältet Relaterad information, format i användarens post är tomt används istället inställningen för användarrollen, och om fältet är tomt i användarrollen används inställningen för företaget.
Layout för konvertering av kundämnen	(Valfritt) Om du vill ange en layout för konvertering av kundämnen (för sidan Konvertera kundämne) för användarna som tilldelats denna roll, väljer du en layout i fältet Layout för konvertering av kundämnen. Om du inte väljer en layout för rollen används standardlayout för företaget. Information om hur du skapar layouter för konvertering av kundämnen finns i Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580).
Vy över aktivitetslista för användarkalender	(Valfritt) Välj den aktivitetslista som ska visas i dags- och veckovyerna för användarens kalender och i den användarens vy av kalendrar som andra delar med användaren. I standardapplikationen visas listan Öppna uppgifter, men du kan välja en annan lista för användarrollen. Användare kan också välja en lista i Vy över aktivitetslista för användarkalender i kalenderinställningarna. Om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender i en användares kalenderinställningar är tomt, används listan som har valts för användarens roll, och om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender för användarens roll är tomt, så visas listan Öppna uppgifter. Alla allmänna listor, systemlistor och listor som är specifika för rollen för posttypen Aktivitet är tillgängliga och kan väljas. Om listan som du väljer senare tas bort eller blir otillgänglig för användare med den här rollen, och om fältet Vy över aktivitetslista för användarkalender i användarens kalenderinställningar är tomt, så visas listan Öppna uppgifter för användaren.
Användarlösenorden upphör att gälla om	Anger tidsperioden som ett lösenord är giltigt för en användare som har den här rollen. När den här perioden har löpt ut måste användaren byta lösenord. Det här fältet är som standard tomt. Om du inte anger något i fältet för den här rollen gäller företagets lösenordsgiltighetstid för användaren som har den här rollen. Information om hur du definierar lösenordskontroller för företaget finns i Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1154). **Obs!** Om din roll inte har behörigheten Hantera företag är det här fältet skrivskyddat.

Fält	Beskrivning
IP-adressbegränsningar aktiverade	(Skrivskyddad) Om den här kryssrutan är markerad kan du ange att användare som har den här rollen bara får åtkomst till Oracle CRM On Demand från vissa IP-adresser. Du kan ange IP-adresserna i fältet Tillåtna IP-adresser.
Tillåtna IP-adresser	Om du vill att användare med den här rollen bara ska få åtkomst till Oracle CRM On Demand från vissa IP-adresser, anger du de giltiga adresserna eller intervallerna med adresser för rollen i det här fältet. Om du inte anger några adresser i det här fältet kan användare med den här rollen få åtkomst till Oracle CRM On Demand från alla IP-adresser som tillåts på företagsnivå. Mer information om hur begränsningar av IP-adresser fungerar finns i Om begränsningar av IP-adresser för roller (på sidan 1399). Avgränsa IP-adresserna och IP-adressintervallen med kommatecken. Följande exempel visar hur du skriver flera adresser: 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 Använd bindestreck (-) om du vill ange ett adressintervall, på det sätt som visas i exemplet nedan: 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 **Obs!** Om du begränsar IP-adresser för din egen användarroll, och om din aktuella IP-adress inte finns i intervallet med adresser som du tillåter för användarrollen, kan du inte spara ändringarna av rollen. Den här funktionen förhindrar att du utestänger dig från Oracle CRM On Demand av misstag.
Max. antal poster per listexport	Om du vill begränsa antalet poster, som användarna med denna roll kan exportera åt gången, i exporten av en lista över poster ska du ange ett lämpligt värde i det här fältet. Om du t.ex. vill begränsa antalet till högst 100 poster åt gången när användarna exporterar en lista ska du ange 100 i det här fältet. Begränsningen gäller bara när poster har exporterats via menyalternativet Exportera lista på listsidor. Den gäller inte för exportåtgärder som utförs via exportassistenten eller någon annan kanal. Det här fältet är tomt som standard, dvs. ingen begränsning har tillämpats.

1. I steg 2 – Åtkomst, posttyp – markerar du för varje posttyp kryssrutan för var och en av de åtkomstnivåer som du vill ge rollen.

   Du kan välja en eller flera av följande åtkomstnivåer för varje posttyp:

   - Har åtkomst
   - Kan skapa
   - Kan läsa alla poster

   Mer information om dessa åtkomstnivåer finns i Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397).

Varning! Om du nekar åtkomst till en posttyp (genom att inte markera kryssrutan Har åtkomst för posttypen i rollhanteringsguiden) kan du hindra en användare från att skapa en post av en annan posttyp. Om du t.ex. nekar åtkomst till en posttyp som en användare måste ha åtkomst till för att kunna skapa en post baserat på en annan posttyp, kan du hindra användaren som har rollen från att skapa den posten.

Obs! Om användarna ska konvertera kundämnen eller affärsregistreringar måste de ha de rätta åtkomstnivåinställningarna för vissa posttyper. Mer information om vilka åtkomstnivåer inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen på sidan 255). Information om vilka åtkomstnivåer som krävs för att konvertera affärsregistreringar finns i Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar (på sidan 447)

Tips! När du ändrar åtkomstinställningarna för en roll måste användarna som tilldelats rollen logga ut och sedan in igen innan ändringarna av deras roll börjar gälla.

2 I steg 3 i guiden för åtkomstprofiler väljer du de åtkomstprofiler som ska tilldelas rollen:

Mer information om åtkomstprofiler i roller finns i Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409).

3 I steg 4, Privilegier, markerar eller avmarkerar du kryssrutan Tilldela för varje privilegium som du vill ge rollen respektive ta bort från rollen.

Privilegier ordnas alfabetiskt efter kategori.

Varning! I vissa fall, om kryssrutan Tilldela för ett privilegium är avmarkerad i administratörsrollen, har behörigheten tagits bort från Oracle CRM On Demand och företagsadministratören kan inte ge behörigheten till en annan roll. Om detta problem skulle uppstå kontaktar du Oracle CRM On Demand Customer Care och ber om hjälp med att återställa privilegiet.

Mer information om behörigheter i roller finns i Om privilegier i roller (finns Om behörigheter i roller på sidan 1398).

4 I steg 5, Flikåtkomst och ordning, flyttar du flikarna till rätt sektion av sidan och klickar sedan på uppåt- och nedåtpilarna i sektionen Valda flikar för att ange den ordning i vilken flikarna som standard ska visas för användaren.

I sektionen Ej tillgängliga flikar listas de flikar av posttyp samt anpassade webbflikar som du kan göra tillgängliga för rollen. Listan över posttyper som visas i den här sektionen fastställs av Oracle CRM On Demand. De flesta av de posttyper som listas i steg 2 av rollhanteringsguiden finns också med i denna lista. Andra posttyper, till exempel Grupper, finns inte med i den här listan eftersom de inte kan visas som flikar. De flikar som visas i sektionen Ej tillgängliga flikar är inte tillgängliga för användare som har rollen.

Gör följande om du vill göra flikar tillgängliga eller synliga för användare med denna roll:

- Flytta flikar som du vill att användarna ska se som standard till sektionen Valda flikar. I sektionen listas de flikar av posttyp samt anpassade webbflikar vilka som standard visas för alla användare som har rollen första gången som de loggar in med rollen. Använd uppåt- och nedåtpilarna för att fastställa i vilken ordning flikarna ska visas inledningsvis. Alla användare som har rollen kan anpassa sina inställningar så att flikarna inte längre visas som standard eller visas i en annan ordning. Mer information om hur användarna kan hantera sina personliga inställningar finns i Anpassa applikationen.
- Flytta flikar som du inte vill att användarna ska se som standard men som användarna kan göra synliga om de så önskar till sektionen Tillgängliga flikar. I sektionen listas de flikar av posttyp samt anpassade webbflikar som är tillgängliga för rollen men som inte visas som standard. Flikarna i denna sektion visas inte för användarna förrän användarna själva gör dem synliga i sin personliga layout (som nås via länken Mina inställningar). Alla användare som har rollen kan anpassa sina inställningar så att de tillgängliga flikarna visas som standard. Användarna kan också ange i vilken ordning alla flikar ska visas.
- Lämna kvar flikar som du vill dölja för användarna i sektionen Ej tillgängliga flikar.

Obs! När du flyttar en flik från sektionen Ej tillgängliga flikar till någon av sektionerna Tillgängliga flikar eller Valda flikar måste användarna ha markerat kryssrutan Har åtkomst för posttypen i steg 2 (Åtkomst, posttyper) i rollhanteringsguiden för att få tillgång till fliken.

Tips! Du kan flytta flera flikar samtidigt genom att markera den översta, hålla Skift-tangenten nedtryckt och klicka på den sista i urvalet. Klicka sedan på höger- eller vänsterpilen. Klicka sedan på höger- eller vänsterpilen.

5 I steg 6 – Tilldelning, sidlayout – väljer du för varje posttyp huruvida sidvyn Typ är statisk eller dynamisk. Sedan väljer du bland de sidlayouter som är tillgängliga för vytypen i fråga.

Sidlayouterna avgör vilka fält och sektioner användarna ser på sidorna Skapa, Redigera och Detalj för de olika posttyperna. Oracle CRM On Demand levereras med en standardsidlayout för varje posttyp. Standardsidlayouterna kan inte raderas och är statiska sidlayouter. Alternativet Statisk är därför alltid tillgängligt i fältet Typ av sidvy. Alternativet Dynamisk är endast tillgängligt om det finns dynamiska sidlayouter för posttypen i fråga. Företagsadministratörerna kan skapa flera anpassade statiska sidlayouter eller dynamiska sidlayouter för posttyper.

För varje posttyp är standardsidlayouten och alla sidlayouter som har skapats för posttypen tillgängliga för tilldelning till rollen. Mer information om hur du skapar statiska och dynamiska sidlayouter finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203).

Standardsidlayouten för en posttyp är standardversionen av den statiska sidlayouten för posttypen i fråga.

Obs! Listan över posttyper som visas i steg 6 av rollhanteringsguiden avgörs av Oracle CRM On Demand. Du kan komma att se posttyper som Användaradministration och Användarägare, vilka inte visas som flikar i Oracle CRM On Demand.

6 Om du vill konfigurera postindikatorinställningar för relaterade informationssektioner för en posttyp utför du följande i steg 6, Tilldelning, sidlayout:

a På raden för posttypen klickar du på länken Konfigurera i kolumnen Hantera postindikator för att öppna sidan där du konfigurerar postindikatorinställningarna.

b Flytta alla sektioner för relaterad information som du vill visa postindikatorer i från listan Tillgänglig relaterad information till listan Vald relaterad information.

Obs! Du kan välja alla sektioner med relaterad information som stöds för posttypen och som stöder funktionen för postindikator, även sektioner som inte är tillgängliga i detaljsidlayouten som har valts för rollen för den posttypen. Inställningarna för postindikatorer gäller för posttypen för den rollen tills du ändrar inställningarna igen. Om du uppdaterar detaljsidlayouten som har tilldelats för rollen för en posttyp, gäller postindikatorinställningarna därför för den uppdaterade layouten. Om du senare tilldelar en annan detaljsidlayout till rollen, gäller postindikatorinställningarna för den nya sidlayouten.

c När du är klar med postindikatorinställningarna för posttypen och vill tillbaka till huvudsteget i steg 6 i guiden klickar du på Föregående.

d Upprepa steg a till c i proceduren för varje posttyp som du vill konfigurera rollens postindikatorinställningar för.

Obs! Användare vars roll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan personanpassa postindikatorinställningar för detaljsidan för en posttyp. En användares personanpassade inställningar för postindikatorer gäller framför inställningarna på rollnivå. Du kan emellertid ta bort alla personanpassade sidlayouter för en posttyp för en roll, även personanpassade inställningar för postindikatorer, genom att återställa sidlayouten till standardlayouten. Användare vars roll har behörigheten Anpassa detaljsida - postindikator kan också återställa sina egna personanpassade postindikatorinställningar för en posttyp till standardinställningarna för den posttypen för rollen. Mer information om hur du återställer sidlayouter finns i Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424). Mer information om hur postindikatorer beter sig finns i Om postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 71). Mer information om hur du anpassar inställningarna för postindikatorer finns i Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information (på sidan 755).

7 I steg 7 – Tilldelning, söklayout – väljer du för varje posttyp ur listan över tillgängliga söklayouter.

För varje listad posttyp visas listan över tillgängliga layouter i fältet Sidlayout. Sidlayouterna avgör vilka fält (standardfält och anpassade fält) som användarna kan använda när de söker efter poster och vilka fält

användarna ser på sökresultatsidor. Du kan tilldela en söklayout för de flesta av de primära posttyperna som är tillgängliga för rollen som flikar. Du kan också tilldela söklayouter till andra posttyper som är sökbara, till exempel Produkt och Användare. Mer information om hur du skapar och ändrar söklayouter finns i Hantera söklayouter (finns Managing Search Layouts på sidan 1299).

8 I steg 8 – Hemsideslayout, tilldelning – väljer du för varje posttyp ur listan över tillgängliga hemsideslayouter.

För varje listad posttyp är standardhemsideslayouten och eventuella hemsideslayouter som du skapar för posttypen tillgängliga för tilldelning till rollen. Listan över posttyper innefattar alla primära posttyper som är tillgängliga som flikar för rollen.

Hemsideslayouterna avgör vilken information användarna ser på hemsidan för varje posttyp. Oracle CRM On Demand levereras med en standardhemsideslayout för varje primär posttyp som kan visas som en flik. Du kan skapa ytterligare anpassade hemsideslayouter för posttyper. Mer information om hur du skapar hemsideslayouter finns i Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1309).

9 (Valfritt) I steg 9, Layouttilldelning för Ny post, anger du den layout som ska användas på de sidor där användarna anger information till nya poster. I tabellen nedan beskrivs fälten i steg 9 i guiden Rollhantering.

Fält	Beskrivning
Layoutnamn för Ny post	Administratörerna kan ställa in anpassade layouter för de sidor där användarna anger information till nya poster. Om sådana anpassade layouter har skapats för posttypen kan du välja en anpassad layout i listan i fältet Layoutnamn för Ny post. Som standard har inget värde valts i det här fältet. Om du lämnar fältet tomt kommer den layout som tilldelats rollen för detaljsidan i steg 6 i guiden Rollhantering också att användas för den sida där användare anger information till nya poster, förutom om användaren har personanpassat fältlayouten för posttypen, för då används den personanpassade layouten.
Snabbskapa endast länkar	Använd den här kryssrutan för att ange när den anpassade layout som du väljer i Layoutnamn för Ny post ska användas, enligt följande: ■ Om kryssrutan är avmarkerad används den anpassade layout som du väljer när en post skapas i vilket område som helst i Oracle CRM On Demand. ■ Om kryssrutan är markerad kommer den layout som du väljer bara att användas när en användare skapar en post via aktivitetsfältet eller det globala sidhuvudet. När en användare skapar en post i något annat område i Oracle CRM On Demand används layouten för rollens detaljsida, förutom om användaren har personanpassat fältlayouten för posttypen, för då används den personanpassade layouten. **Obs!** Om du inte väljer en layout i fältet Layoutnamn för Ny post gör kryssrutan Snabbskapa endast länkar ingenting.

1 Klicka på Slutför.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Rollhantering (på sidan 1394)
- Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
- Arbeta med sidan Rollista (på sidan 1396)
- Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)

- Om behörigheter i roller (på sidan 1398)

Hantering av åtkomstprofil

I Oracle CRM On Demand kan du hantera åtkomstprofiler på listsidan för åtkomstprofiler och i guiden för åtkomstprofiler. Du går till åtkomstprofilsidorna via den globala administrationslänken som finns på varje sida i Oracle CRM On Demand.

En *åtkomstprofil* i Oracle CRM On Demand är en namngiven samling behörigheter för primära posttyper och relaterade posttyper.

En *primär posttyp* är en posttyp som kan användas som oberoende posttyp. En *relaterad posttyp* är en posttyp som måste ha en överordnad post.

Många primära posttyper kan också användas som relaterade posttyper. Affärsmöjligheter är t.ex. en relaterad posttyp. Den är baserad på den primära posttypen Affärsmöjlighet och är relaterad till överordnade kontoposter som är baserade på posttypen Konto.

En *behörighet* ger möjligheten att läsa, skapa, uppdatera eller ta bort data i poster som är instanser av posttyper. Behörigheter kallas även för åtkomstbehörigheter eller åtkomstnivåer. För varje posttyp, t.ex. konton, kontakter, serviceärenden och så vidare, kan du lägga upp behörigheter för själva posttypen. För vissa posttyper kan du även lägga upp behörigheter för relaterade posttyper.

Du kan lägga upp många åtkomstprofiler bestående av olika behörigheter för primära posttyper och relaterade posttyper. Om du vill bevilja verifierade användare (inklusive externa system) dessa behörigheter kan du associera åtkomstprofiler med roller, team och grupper.

I Oracle CRM On Demand finns en uppsättning fördefinierade åtkomstprofiler. Nedan visas några av standardåtkomstprofilerna:

- Redigera
- Fullständig
- Skrivskyddad
- Standardåtkomstprofil för administratör
- Ägaråtkomstprofil för administratör

Åtkomstprofiler namnges vanligtvis för att skilja mellan standardåtkomstprofiler och ägaråtkomstprofiler. (I listan över fördefinierade åtkomstprofiler finns det åtkomstprofilpar där termerna *Standard* och *Ägare* ingår i namnen.) Med hjälp av dessa termer kan du identifiera vilka åtkomstprofiler som ska användas vid tilldelningen av åtkomstprofiler för användarroller vid de tillfällen då du måste tilldela en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

Åtkomstprofilerna Redigera, Fullständig och Skrivskyddad är allmänna åtkomstprofiler som kan beviljas till alla roller eller team- eller gruppmedlemmar. Du kan exempelvis tilldela åtkomstprofilen Fullständig till ägaråtkomstprofilen för administratörsrollen. Med den här profilen för fullständig åtkomst kan användare som har administratörsrollen i standardapplikationen skapa relaterade poster till toppnivåposter samt hämta, uppdatera eller ta bort poster av alla primära posttyper och deras relaterade posttyper.

Obs! Administratörerna kan ändra åtkomstinställningarna i standardåtkomstprofilerna. Namnet på en åtkomstprofil matchar därför eventuellt inte de faktiska behörigheterna som åtkomstprofilen beviljar för en användare.

Du kan använda de fördefinierade åtkomstprofilerna, redigera de befintliga åtkomstprofilerna och skapa anpassade åtkomstprofiler för att uppfylla företagets krav. När du skapar en åtkomstprofil har du möjlighet att kopiera en befintlig åtkomstprofil, ge den ett nytt namn och sedan redigera kopian för att uppfylla dina krav.

När du vill visa, skapa och revidera åtkomstprofiler hos ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst. Endast företagsadministratörer bör ges den behörighet som krävs för att hantera åtkomstprofiler eftersom dessa direkt påverkar säkerheten för skyddade data.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om åtkomstprofiler i team och grupper (på sidan 1410)
- Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411)
- Arbeta med listsidan för åtkomstprofil (på sidan 1412)
- Om åtkomstnivåer för primära posttyper (på sidan 1413)
- Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper (på sidan 1414)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Om åtkomstprofiler i roller

Alla roller i Oracle CRM On Demand har två åtkomstprofilstilldelningar:

- En standardtilldelning
- En ägartilldelning

Du kan koppla en åtkomstprofil till flera roller och du kan ange att samma profil ska vara både standardåtkomstprofil och ägaråtkomstprofil i en roll. Du kan till exempel ange att åtkomstprofilen Fullständig (en av de fördefinierade profilerna) ska vara både standardprofil och ägarprofil i rollen Administratör.

Du tilldelar en roll åtkomstprofiler i steg 3 i guiden för rollhantering. Mer information om hur du lägger till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Standardåtkomstprofil

Standardprofilen i en roll styr vilka rättigheter en användare har till poster som användaren inte äger, men som visas eftersom alternativet Kan läsa alla poster har markerats för relevanta posttyper i åtkomstinställningarna för posttyper i användarens roll.

Om kryssrutan Kan läsa alla poster i användarens roll inte har markerats för en posttyp har inte användaren tillgång till posttypen via sin roll och standardprofilen för åtkomst i användarrollen används aldrig till posttypen.

Enligt namnreglerna för åtkomstprofiler måste profiler som ställs in som standardprofiler ha namn som följer formatet:

Standardåtkomstprofil – *roll*

där:

- *roll* är namnet på rollen där åtkomstprofilen ska användas.

Namnet *Standardåtkomstprofil – administratör* anger till exempel att profilen styr åtkomsträttigheterna till posttyper i rollen Administratör.

Ägarens åtkomstprofil

Ägarens åtkomstprofil i en roll styr vilka rättigheter en användare har till poster som ägs av användaren eller någon som är underställd användaren.

Enligt namnreglerna för åtkomstprofiler måste profiler som ställs in som ägarprofiler ha namn som följer formatet:

rollnamn Ägarens åtkomstprofil

där:

- *roll* är namnet på rollen där åtkomstprofilen ska användas.

Namnet *Ägaråtkomstprofil – servicechef* anger till exempel att profilen styr åtkomsträttigheterna till posttyper i rollen Servicechef.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om åtkomstprofiler:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

I följande avsnitt finns relaterad information om roller:

- Rollhantering (på sidan 1394)
- Riktlinjer för roller (på sidan 1394)
- Arbeta med sidan Rollista (på sidan 1396)
- Om posttypsåtkomst i roller (på sidan 1397)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om behörigheter i roller (på sidan 1398)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Om åtkomstprofiler i team och grupper

Åtkomstprofiler används för att kunna ge åtkomstbehörigheter till användare som är medlemmar i team eller grupper (via användargrupper) och till användare som är kopplade till anpassade grupper. (Åtkomstprofiler kopplas också till roller enligt beskrivningen i Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409).) När åtkomstprofiler kopplas till användare för team och grupper innebär det att användare får tillgång till poster som de annars inte skulle gå åtkomst till enbart via åtkomsträttigheterna i rollens åtkomstprofil.

Obs! I Oracle CRM On Demand tilldelas varje användare en standardgrupp med användarens namn. När en post tilldelas en användare, tilldelas den användarens standardgrupp. Om en post ägs av ett team representerar teamet uppsättningen standardgrupper för de användare som är medlemmar i teamet. När en användare blir medlem i ett team läggs användargruppen för användaren till i användargrupperna som utgör teamet. Användarböcker associeras automatiskt med poster när postägaren ändras och när teammedlemskapet ändras.

Grupper är fördefinierade team som stöds för vissa posttyper. När en ägare till en post är medlem i en grupp läggs andra medlemmar i gruppen automatiskt till i postens team. Gruppmedlemmarna har som standard fullständig åtkomst till posten och åtkomstnivån kan inte ändras.

Varje användargrupp i ett team måste ha en åtkomstprofil som styr användarens åtkomsträttigheter till poster som de kan öppna via sina medlemskap i teamet. Du kan göra alla åtkomstprofiler tillgängliga för tilldelningar till teammedlemskap genom att markera kryssrutan Tillåtelse till teammedlemmar i åtkomstprofilen.

På samma sätt måste alla användare som är kopplade till en anpassad grupp ha en åtkomstprofil som styr användarens åtkomsträttigheter till poster i den anpassade gruppen. Du kan göra alla åtkomstprofiler tillgängliga för tilldelningar till en användares koppling till en grupp genom att markera kryssrutan Tillåtelse till gruppanvändare i åtkomstprofilen.

Mer information om användargrupper och anpassade grupper finns i Grupphantering (finns Book Management på sidan 1425).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Om åtkomstspridning via arv från team

Arv från team är det automatiska tillägget av medlemmar från ett kontoteam till teamen för de poster som är kopplade till kontot. Arv från team är tillgängligt som ett alternativ för kontakter och affärsmöjligheter som är relaterade till ett överordnat konto. Det finns inte stöd för arv från team för någon annan typ av teamrelation.

Obs! När en användare blir medlem i ett team läggs användarboken för den användaren till i uppsättningen av användarböcker som utgör teamet. Oracle CRM On Demand gör ingen skillnad mellan användare som läggs till i team via funktionen för arv från team och användare som läggs till manuellt till ett team (det vill säga de användarböcker som läggs till i ett team via funktionen för arv från team behandlas på samma sätt som användarböcker som läggs till manuellt).

Om arv från team för posttypen Kontakt

Det är kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för kontakt på sidan Företagsprofil som styr arv från team för posttypen Kontakt. Om den här kryssrutan är markerad ärver teamen för kontakterna som är kopplade till ett överordnat konto medlemmarna i det överordnade kontoteamet på följande sätt:

- När en kontakt är relaterad till ett överordnat konto:
  - Varje medlem i kontoteamet (inklusive kontoägaren) blir medlem i kontaktteamet, förutsatt att en åtkomstprofil har angetts i fältet Kontaktåtkomst i användarposten för kontoteamet.
  - Ägaren till kontot beviljas som standard åtkomstprofilen Fullständig för medlemskap i kontaktteamet. Även om åtkomstprofilen Fullständig har avaktiverats.
- När en ny medlem läggs till i ett kontoteam fastställs användarens medlemskap i teamen för kontakterna som är relaterade till kontot på följande sätt:
  - Om en åtkomstprofil anges i fältet Kontaktåtkomst i användarposten för kontoteamet blir den nya medlemmen i kontoteamet också medlem i kontaktteamet för varje kontakt som är relaterad till kontot. Åtkomstprofilen för användaren i kontaktteamet för varje relaterad kontakt uppdateras också, så att den blir densamma som åtkomstprofilen för användaren i kontoteamet.
  - Om en åtkomstprofil inte anges i fältet Kontaktåtkomst i användarposten för kontoteamet läggs den nya medlemmen i kontoteamet inte till i kontaktteamet för någon av kontakterna som har relaterats till kontot. Om användaren redan är medlem i kontaktteamet för en kontakt som är relaterad till kontot tas användaren bort från kontaktteamet för den kontakten.
- När en kontoägare ändras:
  - Den nya ägaren blir medlem i kontaktteamen för alla relaterade kontaktposter.
  - Den tidigare kontoägaren finns kvar som medlem i kontaktteamen där han/hon redan har lagts till.
- När en användare tas bort från ett kontoteam finns användaren kvar som medlem i de kontaktteam där han/hon redan har lagts till genom arv från team.

Om arv från team för posttypen Affärsmöjlighet

Det är kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet på sidan Företagsprofil som styr arv från team för posttypen Affärsmöjlighet. Om den här kryssrutan är markerad ärver teamen för affärsmöjligheterna som är kopplade till ett överordnat konto medlemmarna i det överordnade kontoteamet på följande sätt:

- När en affärsmöjlighet är relaterad till ett överordnat konto:
  - Varje medlem i kontoteamet (inklusive kontoägaren) blir medlem i affärsmöjlighetsteamet, förutsatt att en åtkomstprofil har angetts i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst i användarposten för kontoteamet.
  - Ägaren till kontot beviljas som standard åtkomstprofilen Fullständig för medlemskap i affärsmöjlighetsteamet. Även om åtkomstprofilen Fullständig har avaktiverats.
- När en ny medlem läggs till i ett kontoteam fastställs användarens medlemskap i teamen för affärsmöjligheterna som är relaterade till kontot på följande sätt:
  - Om en åtkomstprofil anges i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst i användarposten för kontoteamet blir den nya medlemmen i kontoteamet också medlem i affärsmöjlighetsteamet för varje affärsmöjlighet som är relaterad till kontot. Åtkomstprofilen för användaren i affärsmöjlighetsteamet för varje relaterad

affärsmöjlighet uppdateras också, så att den blir densamma som åtkomstprofilen för användaren i kontoteamet.
  - Om en åtkomstprofil inte anges i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst i användarposten för kontoteamet läggs den nya medlemmen i kontoteamet inte till i affärsmöjlighetsteamet för någon av affärsmöjligheterna som har relaterats till kontot. Om användaren redan är medlem i affärsmöjlighetsteamet för en affärsmöjlighet som är relaterad till kontot tas användaren bort från affärsmöjlighetsteamet för den affärsmöjligheten.
- När en kontoägare ändras:
  - Den nya ägaren blir medlem i affärsmöjlighetsteamen för alla relaterade affärsmöjlighetsposter.
  - Den tidigare kontoägaren finns kvar som medlem i affärsmöjlighetsteamen där han/hon redan har lagts till.
- När en användare tas bort från ett kontoteam finns användaren kvar som medlem i de affärsmöjlighetsteam där han/hon redan har lagts till genom arv från team.

Vad händer om arv från team är avaktiverat?

Arv från team kan ge för stor åtkomst till de kontoteammedlemmar som blir medlemmar i teamen för relaterade kontakt- och affärsmöjlighetsposter. I så fall kan du avaktivera arv från team för posttypen Kontakt eller posttypen Affärsmöjlighet, eller båda, genom att avmarkera de relevanta kryssrutorna på sidan Företagsprofil.

Om arv från team är avaktiverat för posttypen Kontakt hanteras medlemskap i konto- och kontaktteam enligt följande:

- Fältet Kontaktåtkomst i användarposterna för kontoteam visas inte.
- Användare som läggs till som nya medlemmar i ett kontoteam läggs inte till i kontakteamen för de kontakter som är kopplade till kontot.
- Om arv från team tidigare varit aktiverat för posttypen Kontakt och du avaktiverar det fortsätter de användare som blev medlemmar i team via funktionen för arv från team vara medlemmar i dessa team.

Om arv från team är avaktiverat för posttypen Affärsmöjlighet hanteras medlemskap i konto- och affärsmöjlighetsteam enligt följande:

- Fältet Affärsmöjlighetsåtkomst i användarposterna för kontoteam visas inte.
- Användare som läggs till som nya medlemmar i ett kontoteam läggs inte till i affärsmöjlighetsteamen för de affärsmöjligheter som är kopplade till kontot.
- Om arv från team tidigare varit aktiverat för posttypen Affärsmöjlighet och du avaktiverar det fortsätter de användare som blev medlemmar i team via funktionen för arv från team vara medlemmar i dessa team.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Arbeta med listsidan för åtkomstprofil

På listsidan för åtkomstprofil kan du utföra åtgärderna som anges i tabellen nedan.

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägga till en ny åtkomstprofil	Klicka på Ny i namnlisten på listsidan för åtkomstprofil. Åtkomstprofilguiden öppnas. Mer information om hur du använder guiden finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

Om du vill	Följer du dessa steg
Lägga till en ny åtkomstprofil genom att kopiera en befintlig	Klicka på Kopiera på postnivåmenyn bredvid åtkomstprofilsnamnet. Åtkomstprofilguiden öppnas. Mer information om hur du använder guiden finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).
Avaktivera en åtkomstprofil	Markera kryssrutan Avaktiverad för profilen. När du har avaktiverat en åtkomstprofil går det inte att koppla den till roller, team eller grupper. Det går dock att fortsätta använda profilen med roller, team och grupper som den tidigare har kopplats till tills du kopplar en annan profil till objektet.
Välja ett språk till listan över åtkomstprofiler	Markera ett språk i fältet Översättningsspråk i namnlisten på listsidan för åtkomstprofil. Du kan visa listan på något av språken som går att använda för företaget i Oracle CRM On Demand. **Obs!** Om en befintlig åtkomstprofil inte har ett översatt namn är inte profilen översatt och den visas inom parentes.

Om de alfabetiska sökkontrollerna är tillgängliga kan du använda alfabetisk sökning för att filtrera listan över åtkomstprofiler. Mer information om alfabetisk sökning finns i Filtrera listor (på sidan 135).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Om åtkomstnivåer för primära posttyper

Du ger och tar tillbaka åtkomsträttigheter till primära posttyper genom att ställa in åtkomstnivåer i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Mer information om hur du använder guiden finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

Åtkomstnivåerna är den lägsta nivån av behörigeter som går att ge för en posttyp. För varje primär posttyp anger du åtkomsträttigheterna för alla användare som ärver åtkomstprofilen via en eller flera åtkomstkontrollskomponenter (roller, rapporthierarki, team och grupper). När användare till exempel borrar ned i en affärsmöjlighet från en affärsmöjlighetslista styrs åtkomsträttigheterna som tillåter användaren att se affärsmöjlighetsdetaljerna och utföra aktiviteter av åtkomstnivån för affärsmöjlighetens primära posttyp i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler.

Beskrivningen i den här sektionen av åtkomstnivåerna för primära posttyper gäller funktionerna i åtkomstnivåerna när de används enskilt. Posterna som en användare kan visa och åtgärderna som en användare får utföra med poster styrs av en kombination av en eller flera åtkomstnivåer som används till alla poster i en eller flera åtkomstprofiler.

Posttyper som styrs via särskilda behörigheter visas i alla åtkomstprofiler och åtkomstnivån har ställts in som standard. Primära posttyper är som standard skrivskyddade. Du måste ändra standardinställningen för att kunna ge användarna den nödvändiga åtkomstnivån.

Åtkomstnivån för alla primära posttyper går att ställa in på något av följande sätt:

- **Skrivskyddad.** Användaren kan inte utföra åtgärder, till exempel redigera eller ta bort den primära posten.

- **Läs/redigera.** Gör att användaren kan läsa och redigera primära poster.
- **Läs/redigera/ta bort.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort primära poster.

Obs! Behörigheten att skapa poster med en primär posttyp styrs inte av inställningarna i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Behörigheten styrs i stället av inställningarna i steg 2 i guiden för rollhantering. Behörigheten att skapa poster med en primär posttyp styrs inte av inställningarna i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Mer information om roller finns i Rollhantering (på sidan 1394).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper

Du ger och tar tillbaka åtkomsträttigheter till relaterade posttyper i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Mer information om hur du använder guiden finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

Relaterade posttyper som styrs via särskilda behörigheter visas i alla åtkomstprofiler och åtkomstnivån har som standard ställts in som Ingen åtkomst. Du måste ändra standardinställningen för att kunna ge användarna den nödvändiga åtkomstnivån till de olika posttyperna.

Exempelvis är posttypen Anpassat objekt 04 en relaterad posttyp till den överordnade posttypen Affärsmöjlighet. I åtkomstprofilen Fullständig har den relaterade posttypen Anpassat objekt 04 som standard åtkomstnivån inställd på Ingen åtkomst. En användare som är med i ett affärsmöjlighetsteam med åtkomstprofilen Fullständig kan därför inte se de relaterade posttyper som baseras på den relaterade posttypen Anpassat objekt 04. Om du vill att användaren ska se posterna Anpassat objekt 04 för affärsmöjlighetsposter måste du ändra standardåtkomstnivån.

I det här avsnittet beskrivs följande:

- Relationer mellan poster
- Åtkomstnivåalternativ för relaterade posttyper

Relationer mellan poster

Relationen mellan en överordnad posttyp och en relaterad posttyp (den underordnade posten) fastställer vilka åtkomstnivåalternativ som ska vara tillgängliga för tilldelningar till den relaterade posttypen.

Relationstyperna och de tillgängliga åtkomstnivåalternativen är följande:

- **En-till-många-relation.** I en en-till-många-relation kan den överordnade posten kan ha många underordnade poster av den relaterade posttypen. Den relaterade posttypen Tillgångar är till exempel tillgänglig på sidan för relaterad information för ett konto i guiden Åtkomstprofil. Den överordnade posttypen Konto har en en-till-många-relation med den relaterade posttypen Tillgångar. Följande åtkomstnivåer är tillgängliga för en-till-många-relationen:
  - Visa
  - Skrivskyddad
  - Ingen åtkomst
- **En-till-många-primär-relation.** I en en-till-många-primär-relation baseras den relaterade posttypen på en primär posttyp, och åtkomsträttigheterna för den primära posttypen kan bestämma åtkomsträttigheterna för den relaterade posttypen. Den överordnade posten i en en-till-många-primär-relation kan ha många underordnade poster av den relaterade posttypen. Den relaterade posttypen Affärsmöjligheter på sidan för relaterad information för ett konto kan till exempel baseras på den primära posttypen Affärsmöjlighet. Den

överordnade posttypen Konto har en en-till-många-primär-relation med den relaterade posttypen Affärsmöjligheter. Följande åtkomstnivåer är tillgängliga för en-till-många-primär-relationen:

- Visa
- Skrivskyddad
- Ingen åtkomst
- Ärv primär

- **En-till-underordnad-relation.** I en en-till-underordnad-relation baseras de underordnade posterna på en posttyp som inte har någon motsvarande primär posttyp. Bilagor, anteckningar och team är exempel på relaterade posttyper som inte har någon motsvarande primär posttyp.

  Obs! Ett undantag från denna regel är relationen mellan underordnade kontaktposter i en affärsmöjlighet. Även om posttypen Kontakt har en motsvarande primär posttyp, är relationen mellan affärsmöjligheten och kontakterna en en-till-underordnad-relation. Användare kan lägga till befintliga kontakter i en affärsmöjlighet eller ta bort kontakter från en affärsmöjlighet. Användare kan inte skapa nya kontakter från en affärsmöjlighet.

  Det finns följande åtkomstnivåer för en-till-underordnad-relationen:

  - Läs/skapa
  - Läs/skapa/redigera
  - Läs/redigera
  - Läs/redigera/ta bort
  - Skrivskyddad
  - Ingen åtkomst
  - Fullständig

- **En-till-skrivskyddad-relation.** En-till-skrivskyddad-relationen liknar en-till-underordnad-relationen. Men som relationsnamnet antyder kan användarna inte redigera eller skapa underordnade poster i en en-till-skrivskyddad-relation. En verifikationskedja är ett exempel på en relaterad posttyp som inte har någon motsvarande primär posttyp. Oracle CRM On Demand skapar posttypen Verifikationskedja. För en-till-skrivskyddad-relationen finns följande åtkomstnivåer:

  - Skrivskyddad
  - Ingen åtkomst

- **Många-till-många-relation.** I en många-till-många-relation baseras både den överordnade posttypen den relaterade posttypen på primära posttyper, och posterna med respektive posttyp kan vara överordnade eller underordnade varandra, beroende på hur du ser på relationen. Den relaterade posttypen Konton på sidan Anpassat objekt 01, relaterad information i guiden Åtkomstprofil baseras till exempel på den primära posttypen Konto. Den överordnade posttypen Anpassat objekt 01 har en många-till-många-relation med den relaterade posttypen Konton.

  Obs! Relationerna mellan två posttyper kan vara olika, beroende på vilken posttyp som är överordnad och vilken posttyp som är den relaterade posttypen. Även om den överordnade posttypen Anpassat objekt 01 har en många-till-många-relation med den relaterade posttypen Konton, har den överordnade posttypen Konto en många-till-många-primär-relation med den relaterade posttypen Anpassade objekt 01.

  För många-till-många-relationen finns följande åtkomstnivåer:

  - Läs/skapa
  - Skrivskyddad
  - Visa
  - Ingen åtkomst

- **Många-till-många-primär-relation.** En många-till-många-primär-relation är också en relation där både den överordnade posttypen den relaterade posttypen baseras på primära posttyper, och posterna med respektive posttyp kan vara överordnade eller underordnade varandra. Vissa ytterligare åtkomstnivåer är emellertid tillgängliga i de fall då åtkomsträttigheterna för den primära posttypen kan bestämma åtkomsträttigheterna för den relaterade posttypen. Den relaterade posttypen Anpassade objekt 01 på sidan för relaterad information

för ett konto i guiden Åtkomstprofil baseras till exempel på den primära posttypen Anpassat objekt 01. Den överordnade posttypen Konto har en många-till-många-primär-relation med den relaterade posttypen Anpassade objekt 01. Följande åtkomstnivåer är tillgängliga för många-till-många-primär-relationen:

- Läs/skapa
- Skrivskyddad
- Visa
- Ingen åtkomst
- Ärv primär
- Lägg till/Ärv primär
- Lägg till/ta bort/ärv primär

Obs! Det finns inte stöd för åtkomstnivån Läsa/Skapa för följande posttyper: Produktdetaljer under samtal: Meddelandesvar, Produktdetaljer under samtal: Meddelandeplan, objektrelationer och Produktdetaljer under samtal: Meddelandeplan, objekt.

Åtkomstnivåalternativ för relaterade posttyper

Den fullständiga uppsättningen åtkomstnivåalternativ för relaterade posttyper är följande:

- **Ingen åtkomst.** Alternativet Ingen åtkomst finns för alla relaterade posttyper. Den hindrar användaren från att visa poster i en relaterad lista.
- **Skrivskyddad.** Åtkomstnivån Skrivskyddad hindrar användaren från att utföra inbyggd redigering för de relaterade posterna i den överordnade posten.
- **Läs/skapa.** Åtkomstnivån Läs/skapa finns för relaterade posttyper som är en-till-underordnad-poster eller som är en del av många-till-många-relationer. För en-till-underordnad-poster tillåter åtkomstnivån Läs/skapa användaren att skapa en ny post eller borra ned i befintliga poster för att visa detaljer, men den tillåter inte användaren att redigera eller ta bort poster. För många-till-många-relationer tillåter åtkomstnivån Läs/skapa användaren att associera en befintlig post som en underordnad till en överordnad post men den tillåter inte användaren att ta bort en befintlig associering.
- **Läs/skapa/redigera.** Åtkomstnivån Läs/skapa/redigera är tillgänglig för relaterade posttyper som är en-till-underordnad-poster. Den tillåter användaren att skapa en ny post eller borra ned i befintliga poster för att visa detaljerna och redigera posten om detta är nödvändigt. Åtkomstnivån Läs/skapa/redigera tillåter dock inte användaren att ta bort underordnade poster.
- **Läs/redigera.** Åtkomstnivån Läs/redigera är tillgänglig för alla relationer utom relaterade poster som är skrivskyddade i en-till-skrivskyddad-relationer. Åtkomstnivån Läs/redigera tillåter användaren att visa och redigera relaterade poster.
- **Läs/redigera/ta bort.** Åtkomstnivån Läs/redigera/ta bort är tillgänglig för relaterade posttyper som är underordnade poster i en-till-underordnad-relationer. Åtkomstnivån Läs/redigera/ta bort tillåter användaren att borra ned i befintliga poster för att visa postdetaljer, redigera posten eller ta bort posten. Åtkomstnivån Läs/redigera/ta bort tillåter inte användaren att skapa nya underordnade poster.
- **Fullständig.** Åtkomstnivån Fullständig är tillgänglig för relaterade posttyper som inte har någon motsvarande primär posttyp. För dessa posttyper tillåter åtkomstnivån Fullständig användaren att skapa, visa och redigera poster.
- **Visa.** Åtkomstnivån Visa är endast tillgänglig för relaterade posttyper i en-till-många- och många-till-många-relationer. Med Visa åtkomstnivå fungerar relaterade poster så här:
  - Alla underordnade poster som är relaterade till en överordnad post visas i listan med relaterade poster, oavsett om användaren har behörigheten för att se de underordnade posterna.
  - Varje relaterad post ärver åtkomstnivån från sin egen primära posttyp, och inte åtkomstnivån för den överordnade posttypen i relationen.

  Om exempelvis Visa är åtkomstnivån för den relaterade posttypen Affärsmöjlighet i den överordnade posttypen Konto, fungerar de relaterade affärsmöjlighetsposterna så här:

  - Alla affärsmöjligheter som är relaterade till ett överordnat konto visas i listan med relaterade poster, oavsett om användaren har behörigheten att se affärsmöjlighetsposterna.
  - Varje affärsmöjlighetspost ärver åtkomstnivån från den egna primära posttypen Affärsmöjlighet, och inte från den överordnade posttypen Konto. Om en användare försöker att borra ned i en relaterad affärsmöjlighetspost för att se fler uppgifter om posten fungerar åtgärden om affärsmöjlighetsposten fortfarande finns och endast om användare har behörigheten till att se den posten. Om användaren saknar behörigheten för att se den affärsmöjlighetspostens uppgifter visas ett felmeddelande.
- **Ärv primär.** Åtkomstnivån Ärv primär är endast tillgänglig för vissa en-till-många- och många-till-många-relaterade posttyper. Med Ärv primär fungerar relaterade poster så här:
  - Endast relaterade och underordnade poster som användaren är behörig till att se visas i listan med relaterade poster.
  - Varje relaterad post ärver åtkomstnivån från sin egen primära posttyp, och inte åtkomstnivån för den överordnade posttypen i relationen.

  Om exempelvis Ärv primär är åtkomstnivån för den relaterade posttypen Affärsmöjlighet i den överordnade posttypen Konto fungerar de relaterade affärsmöjlighetsposterna så här:
  - Endast de relaterade affärsmöjlighetsposterna som användaren är behörig till att se visas i listan med relaterade poster.
  - Varje affärsmöjlighetspost ärver åtkomstnivån från den egna primära posttypen Affärsmöjlighet, och inte från den överordnade posttypen Konto. Om en användare försöker att borra ned i en relaterad affärsmöjlighetspost för att se fler uppgifter om posten fungerar alltid åtgärden om affärsmöjlighetsposten fortfarande finns eftersom användaren har behörigheten för att se alla affärsmöjlighetsposter i listan med relaterade poster.

  Om åtkomstnivån Ärv primär är vald för många-till-många-relationer kan användaren inte lägga till eller ta bort en relation mellan två befintliga poster. Åtkomstnivån Ärv primär dock även tillgänglig i kombination med åtkomstnivån Lägg till, eller i kombination med åtkomstbehörigheterna Lägg till och Ta bort.

  Obs! Om åtkomstnivån Ärv primär (eller någon av dess kombinationer) finns i någon av de profiler som används för en relaterad posttyp har inställningen Ärv primär företräde. Om till exempel båda åtkomstnivåerna Ärv Primär och Visa finns, åsidosätter Ärv primär åtkomstnivån Visa. Om samtliga åtkomstnivåer Ärv Primär, Skrivskyddad och Visa finns, åsidosätter åtkomstbehörigheten Ärv primär åtkomstnivåerna Visa och Skrivskyddad.

- **Lägg till/Ärv primär.** Åtkomstnivån Lägg till/ärv primär är tillgänglig för relaterade poster som delar en många-till-många-relation med den överordnade posten. Ärv primär-elementet i åtkomstnivån Lägg till/ärv primär fungerar på samma sätt som åtkomstnivån Ärv primär. Åtkomstnivån Lägg till/ärv primär tillåter dock också användaren att associera en befintlig relaterad post med den överordnade posten. Om en relaterad post lagts till ärver posten åtkomstnivån från sin primära post. Med åtkomstnivån Lägg till/ärv primär kan användare inte ta bort en befintlig relaterad post.
- **Lägg till/ta bort/ärv primär.** Åtkomstnivån Lägg till/ta bort/ärv primär är tillgänglig för relaterade poster som delar en många-till-många-relation med den överordnade posten. Ärv primär-elementet i åtkomstnivån Lägg till/ta bort/ärv primär fungerar på samma sätt som åtkomstnivån Ärv primär. Åtkomstnivån Lägg till/ta bort/ärv primär tillåter dock också användaren att associera en befintlig relaterad post med den överordnade posten eller ta bort (separera) länken mellan posterna. När en användare tar bort eller separerar en relaterad post, tas posten inte bort utan förblir kvar i databasen. Om en relaterad post lagts till ärver posten åtkomstnivån från sin primära post.

Som regel stöds åtkomstnivån Ärv primär i posttyperna som visas i tabellen nedan där posttypen är tillgänglig som relaterad posttyp. Följande undantag gäller:

- Den relaterade posttypen Kundämnen i den överordnade posttypen Hushåll stöder inte åtkomstnivån Ärv primär.
- Den relaterade posttyper Affärsmöjlighet i den överordnade posttypen Partner stöder inte åtkomstnivån Ärv primär.

Om åtkomstnivån för närvarande är inställd på Visa för någon av relationerna som anges i följande tabell bör du ändra åtkomstnivån från Visa till Ärv primär.

Obs! Åtkomstnivån som du ställer in för den relaterade posttypen Slutförda aktiviteter gäller för posterna som visas i sektionen med relaterad information om slutförda aktiviteter på en överordnad postdetaljsida. Åtkomstnivån som du ställer in för de relaterade posttyperna Aktiviteter eller Öppna aktiviteter gäller för posterna som visas i sektionerna med relaterad information om aktiviteter, öppna uppgifter, öppna möten och öppna aktiviteter på en överordnad postdetaljsida.

Relaterad posttyp
Ackrediteringsbegäranden
Aktiviteter
Deltagarsamtal
Affärsplaner
Produktdetaljer under samtal: Meddelandesvar
Produktdetaljer under samtal: Meddelandeplan, objektrelationer
Produktdetaljer under samtal: Meddelandeplan, objekt
Samtal
Certifieringsbegäranden
Slutförda aktiviteter
Kursanmälningar
Anpassade objekt 01 och högre
Examensregistreringar
Finansiellt konto: Kontoinnehavare
Finansiellt konto: Kontor
Finansiellt konto: Undanhållande institution
Finansiella konton
Kundämnen
Meddelandesvar

Relaterad posttyp
Objektsrelationer för meddelandeplan
Meddelandeplansobjekt
Målsättningar
Öppna aktiviteter
Affärsmöjligheter
Plankonton
Plankontakter
Plan, affärsmöjligheter
Serviceärenden
Delaffärsmöjligheter
Transaktionsobjekt

I nedanstående tabell visas relationerna där åtkomstnivåerna Ärv primär, Lägg till/ärv primär och Lägg till/ta bort/ärv primär är tillgängliga. Relationerna i tabellen är en-till-många-relationer.

Obs! Om du för närvarande använder åtkomstnivån Läs/skapa för någon av många-till-många-relationerna som stöder åtkomstnivån Ärv primär och dess kombinationer bör du ändra åtkomstnivån Läs/skapa till någon av kombinationerna med Ärv primär för de relaterade posttyperna.

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Konto	Anpassade objekt 01 till 03
Aktivitet	Anpassade objekt 01 till 03
Kampanj	Anpassade objekt 01 till 03
Kampanj	Affärsmöjligheter
Kontakt	Samtal
Kontakt	Slutförda aktiviteter
Kontakt	Anpassade objekt 01 till 03
Kontakt	Öppna aktiviteter
Kontakt	Affärsmöjligheter

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Anpassade objekt 01 till 03	Slutförda aktiviteter
Anpassade objekt 01 till 03	Anpassade objekt 01 till 03
Anpassade objekt 01 till 03	Öppna aktiviteter
Anpassade objekt 01 till 03	Kundämnen
Anpassade objekt 01 till 03	Affärsmöjligheter
Anpassade objekt 01 till 03	Serviceärenden
Återförsäljare	Anpassade objekt 01 till 03
Återförsäljare	Serviceärenden
Fond	Anpassade objekt 01 till 03
Hushåll	Anpassade objekt 01 till 03
Kundämne	Anpassade objekt 01 till 03
Händelse	Anpassade objekt 01 till 03
Affärsmöjlighet	Anpassade objekt 01 till 03
Partner	Anpassade objekt 01 till 03
Portfölj	Anpassade objekt 01 till 03
Serviceärende	Anpassade objekt 01 till 03
Lösning	Anpassade objekt 01 till 03
Lösning	Serviceärenden
Fordon	Anpassade objekt 01 till 03

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Konfigurera åtkomstprofiler

Det här avsnittet beskriver hur du ställer in åtkomstprofiler.

Obs! Oracle CRM On Demand genererar kontrollposter för alla ändringar i åtkomstprofiler. Om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av admin.konfiguration kan du visa verifikationskedjan för ändringar i åtkomstprofiler. Mer information om hur du visar verifikationskedjor finns i Granska konfigurationsändringar i verifikationskedjan (finns Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan på sidan 1181).

Innan du börjar. När du vill visa, skapa och revidera åtkomstprofiler hos ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.

Så här ställer du in en åtkomstprofil:

1. Lägga till åtkomstprofiler (på sidan 1421).
2. Ange åtkomstnivåer för primära posttyper (på sidan 1422).
3. Ange åtkomstnivåer för relaterade posttyper (på sidan 1423).

Länkar till avsnitt med mer information om åtkomstprofiler finns i Relaterade avsnitt för åtkomstprofiler (finns Relaterade avsnitt om åtkomstprofiler på sidan 1423).

Lägga till åtkomstprofiler

Så här kan du lägga till en åtkomstprofil:

- Skapa en ny profil
- Kopiera en befintlig profil och redigera dess åtkomstnivåer.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en åtkomstprofil.

Om du vill lägga till en ny åtkomstprofil

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på länken Åtkomstprofiler.
4. Gör något av följande på sidan Åtkomstprofil, lista:
   - Klicka på Kopiera i en profil om du vill skapa en ny profil som baseras på profilen som du kopierar.
   - Om du vill skapa en ny profil som inte är baserad på en befintlig profil klickar du på Ny i namnlisten.

   Guiden för åtkomstkontroll vägleder dig genom processen.
5. I steg 1 av guiden för åtkomstprofilen, anger du ett namn och en beskrivning. Fyll sedan i de nödvändiga uppgifter i de återstående fälten som beskrivs i nedanstående tabell.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	Kryssrutan Markera för översättning gäller endast i följande två fall: ■ När namnet på en befintlig åtkomstprofil har ändrats ■ När det befintliga åtkomstprofilnamnet redan har översatts till ett eller flera ytterligare språk I dessa fall kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att ange om det översatta åtkomstprofilnamnet ska ersättas av ett nytt namn eller förbli oförändrat. Beroende på inställningen av kryssrutan Markera för översättning visas namnet så här:

Fält	Beskrivning
	■ Om du markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet på det språk som det skrevs in på, oavsett vilket språk som används för att visa listan över åtkomstprofilerna. När listan över åtkomstprofiler visas på det språk som det nya namnet skrevs in på, visas namnet i standardtypsnittet. När listan över åtkomstprofiler visas på något annat språk visas namnet i stället med blått typsnitt och inom parentes. ■ Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet när listan över åtkomstprofiler visas på det språk som det nya namnet skrevs in på. När listan över åtkomstprofiler visas på något annat språk, visas dock det ursprungliga översatta namnet fortfarande. Kryssrutan Markera för översättning har ingen effekt när du lägger till en ny åtkomstprofil. När du lägger till en ny åtkomstprofil visas det nya namnet automatiskt i listan över åtkomstprofiler på alla språk. När listan över åtkomstprofiler visas på det språk som det nya namnet skrevs in på visas den nya åtkomstprofilen i standardteckensnittet. När listan över åtkomstprofiler visas på något annat språk visas namnet i stället med blått typsnitt och inom parentes.
Tillåtelse till teammedlemmar	Markera kryssrutan när du vill göra åtkomstprofilen tillgänglig för teammedlemmar.
Tillåtelse till gruppanvändare	Markera kryssrutan när du vill göra åtkomstprofilen tillgänglig för bokanvändarna. Mer information finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455).
Avaktiverad	Om du markerar kryssrutan avaktiveras åtkomstprofilen. Det går inte att använda en avaktiverad åtkomstprofil med roller, team eller grupper. Det går dock att fortsätta använda profilen med roller, team och grupper som den tidigare har kopplats till tills du kopplar en annan profil till objektet.

Obs! Kryssrutorna Tillåtelse till teammedlemmar och Tillåtelse till gruppanvändare är som standard markerade i de fördefinierade åtkomstprofilerna Redigera, Fullständig och Skrivskyddad. När en användare lägger till en annan användare till ett team eller en bok inkluderar åtkomstprofilernas urvalslista som visas i dialogrutan Lägg till användare eller Redigera användare dessa fördefinierade åtkomstprofiler. Om du inte vill att användare ska kunna ge någon av dessa tre åtkomstprofiler till en användare i en bok eller ett team avmarkerar du kryssrutan för respektive åtkomstprofil.

Ange åtkomstnivåer för primära posttyper

Slutför stegen i följande procedur om du vill ange åtkomstnivåer för primära posttyper.

För att ange åtkomstnivåer för primära posttyper

1. I steg 2 i guiden för åtkomstprofiler väljer du åtkomstnivå för varje primär posttyp. Välj mellan:
   - Skrivskyddad
   - Läs/redigera

- Läs/redigera/ta bort

Mer information om åtkomstnivåer för primära posttyper finns i Om åtkomstnivåer för primära posttyper (på sidan 1413).

2 Om du vill ange åtkomstnivåer för de relaterade posttyperna för en primär posttyp, klickar du på länken Relaterad information för den primära posttypen. Klicka annars på Slutför för att spara dina ändringar.

De flesta posttyper har en länk till relaterad information. Informationen visas som länkade poster på postens detaljsidor. Mer information om hur du anger åtkomstnivåer för relaterade posttyper finns i Ange åtkomstnivåer för relaterade posttyper (på sidan 1423).

Ange åtkomstnivåer för relaterade posttyper

Slutför stegen i följande procedur om du vill ange åtkomstnivåerna för relaterade posttyper.

Ange åtkomstnivåer för relaterade posttyper

1 I steg 2 i guiden för åtkomstprofil klickar du på länken Relaterad information för den primära posttyp som du vill ange åtkomstnivå för en eller flera relaterade posttyper för.

2 Välj en lämplig åtkomstnivå för respektive relaterad informationsposttyp.

Innehållet i urvalslistan för åtkomstnivåalternativ som visas i åtkomstnivåfältet för varje relaterad posttyp beror på relationen mellan den relaterade posttypen och den överordnade posttypen. Beroende på vilken åtkomstnivå som du anger i fältet och i rollhanteringsguiden kan du ge användarna rättigheter, eller ta tillbaka deras rättigheter, att skapa, uppdatera och visa poster av den posttypen.

Mer information om åtkomstnivåer för relaterade posttyper finns i Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper (på sidan 1414).

Obs! När du vill skapa en ny affärsmöjlighet måste åtkomstnivån för den intäktsrelaterade posttypen i posttypen Affärsmöjlighet vara Fullständig.

Information om vilka åtkomstprofilinställningar som är nödvändiga vid konvertering av kundämnen finns i Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen (på sidan 255). Information om nödvändiga åtkomstprofilinställningar för konvertering av affärsregistreringar finns i Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar (på sidan 447).

3 När du är klar med inställningarna av åtkomstnivåerna för de relaterade posttyperna och vill tillbaka till huvudsteget i steg 2 i guiden klickar du på Föregående.

4 Upprepa steg 1 till 3 i proceduren för varje primär posttyp som du vill ange åtkomstnivå för en eller flera relaterade posttyper för.

5 När du är klar med inställningen av åtkomstnivåerna för alla primära posttyper och deras relaterade posttyper klickar du på Slutför för att spara inställningarna.

Relaterade avsnitt om åtkomstprofiler

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Om åtkomstprofiler i roller (på sidan 1409)
- Om åtkomstprofiler i team och grupper (på sidan 1410)
- Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411)
- Arbeta med listsidan för åtkomstprofil (på sidan 1412)
- Så här bestäms åtkomsträttigheter (på sidan 1469)

Hantering av personanpassning

Användarna kan personanpassa vissa områden i Oracle CRM On Demand, t.ex. layouterna för postdetaljsidan, hemsideslayouterna och layouterna för aktivitetsfältet. Om du vill att användarna, som har en viss roll, ska sluta använda personanpassade layouter och i stället använda standardlayouterna för sin roll igen kan du ta bort de personanpassade layouterna för just de här användarna. Du kan t.ex. ta bort alla personanpassade hemsideslayouter för användarna som har rollen Säljare eller ta bort alla personanpassade layouter för aktivitetsfältet för användarna som har rollen Säljchef.

Mer information om hur du hanterar personanpassningen i Oracle CRM On Demand finns i följande avsnitt:

- Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424)
- Återställa personanpassade layouter för aktivitetsfält (på sidan 1424)
- Återställa personanpassade hemsideslayouter (på sidan 1425)

Återställa personanpassade sidlayouter

Du kan ta bort alla personanpassade sidlayouter för användarna med en specifik roll i Oracle CRM On Demand och återställa den standardinställda sidlayouten för den rollen. När du återställer layouten till standardlayouten för en posttyp för en roll sker följande:

- Alla personanpassade layouter för relaterad information återställs till standardlayouten.
- Alla personanpassade fältlayouter återställs till standardlayouten.
- Alla personanpassade inställningar för hur postindikatorer ska visas i relaterade informationssektioner återställs till inställningarna som konfigurerats för posttypen på rollnivå.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.

Så här återställer du personanpassade sidlayouter:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Återställ sidlayouter i sektionen Hantering av personanpassning på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller om du vill öppna sidan för återställning av sidlayouter.
4. Välj roll i steg 1. Välj vilken roll som du vill återställa sidlayouten för och klicka på Nästa.
5. Välj layout i steg 2. Välj vilka posttypslayouter som du vill återställa genom att flytta posttyper från sektionen för tillgängliga till sektionen för valda med hjälp av vänster- och högerpilarna. Klicka sedan på Nästa.
6. Bekräfta i steg 3. Verifiera dina urval och klicka sedan på Slutför om du vill spara ändringarna.

Obs! När du har återställt en sidlayout för en användarroll, måste användare som har den rollen logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att kunna se den ändrade layouten.

Återställa personanpassade layouter för aktivitetsfält

Du kan ta bort alla personanpassade layouter för aktivitetsfält för användarna med en specifik roll i Oracle CRM On Demand och återställa den standardinställda layouten för aktivitetsfält för den rollen.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.

Så här återställer du personanpassade layouter för aktivitetsfält:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3 Klicka på länken Återställ layouter för aktivitetsfält på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4 Välj vilken roll som du vill återställa layouten för aktivitetsfält för, på sidan för återställning av layouter för aktivitetsfält, och klicka sedan på Nästa.
5 Klicka på Slutför på översiktssidan.
6 Klicka på Slutför på översiktssidan.

Återställa personanpassade hemsideslayouter

Du kan ta bort alla personanpassade hemsideslayouter för användarna med en specifik roll i Oracle CRM On Demand och återställa den standardinställda hemsideslayouten för den rollen.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här processen måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.

Så här återställer du personanpassade hemsideslayouter:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3 Klicka på länken Återställ hemsideslayouter på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4 Välj vilken roll som du vill återställa sidlayouten för, på sidan för återställning av hemsideslayouter, och klicka på Nästa.
5 På sidan Välj layout: Välj hemsideslayouterna som du vill återställa genom att flytta de tillgängliga hemsideslayouterna från sektionen för tillgängliga till sektionen för visade med hjälp av vänster- och högerpilarna. Klicka sedan på Nästa.

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 (på sidan 805) and About Limitations in Analytics (på sidan 816).

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 (finns Att utforma gruppstrukturer på sidan 1429)
- About Web Services Support for Books (finns Om webbtjänstsupport för grupper på sidan 1432)
- About Record Ownership Modes (finns Om postägarskapslägen på sidan 1432)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (finns Postägarskapslägen och automatiskt genererade uppgifter på sidan 1436)
- About Importing Books and Book Assignments (finns Om import av böcker och boktilldelningar på sidan 1440)
- About Time-Based Book Assignments (finns Om tidsbaserade boktilldelningar på sidan 1441)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (finns Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt på sidan 1443)
- Example of Using Books to Manage Sales Territories (finns Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt på sidan 1444)
- Process of Setting Up Books (finns Konfigurera grupper på sidan 1445)
- Verifying Book Setup for the Administrator Role (finns Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen på sidan 1446)
- Creating Book Types and Book User Roles (finns Skapa grupptyper och gruppanvändarroller på sidan 1449)
- Configuring Record Ownership Modes (finns Konfigurering av postägarskapslägen på sidan 1450)
- Creating Books and Book Hierarchies (finns Skapa grupper och grupphierarkier på sidan 1450)
- Associating Users with Books (finns Associera användare med grupper på sidan 1452)
- Creating Access Profiles for Books (finns Skapa åtkomstprofiler för grupper på sidan 1455)
- Enabling Books for Your Company (finns Aktivera grupper för ditt företag på sidan 1455)
- Enabling Books for Users and User Roles (finns Aktivera grupper för användare och användarroller på sidan 1456)
- Adding Books to Record Detail Page Layouts (finns Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer på sidan 1458)
- Assigning Records to Books (finns Tilldela grupper poster på sidan 1459)
- Book Hierarchy Page (finns Sidan Bokhierarki på sidan 1461)
- Book Fields (finns Bokfält på sidan 1462)

- Information about Troubleshooting Books (finns Information om felsökning av grupper på sidan 1463)

Att utforma gruppstrukturer

När du ska skapa en effektiv gruppstruktur måste du planera dina grupphierarkier noggrant. Beakta följande riktlinjer när du utformar och förfinar grupphierarkierna för företaget:

- Skapa inte anpassade grupper som replikerar användargrupper.
- Fastställ organisation och åtkomstprinciper för affärsdata.
- Fastställ om företagsstrukturen är relevant för datahantering.
- Fastställ dataanknytningarna i företaget.
- Utforma dina grupper baserat på användarbehov och fundera över vilka uppgifter användarna oftast utnyttjar grupper i.
- Utforma grupperna så att den funktion som kryssrutan Chefssynlighet aktiverad i företagsprofilen ger, används så lite som möjligt.
- Ha så få nivåer som möjligt i dina grupphierarkier.
- Håll antalet korsreferenser i gruppstrukturen så lågt som möjligt. *Korsreferenser* innebär att poster dupliceras i flera grupper.
- Använd arbetsflödesregler för att automatisera grupphantering. När du utformar gruppnamn kan du också använda funktionen som gör det möjligt att använda en enskild arbetsflödesåtgärd för att tilldela olika böcker till olika poster, med hjälp av ett uttryck som skapar ett boknamn.

Användarböcker

Nackdelen med att skapa anpassade grupper som replikerar användargrupper är att data i de anpassade grupperna och standardanvändargrupperna måste synkroniseras. Denna tilläggsuppgift förlänger serverns bearbetningstid och gör att det tar längre tid att hämta posterna.

Obs! Ett skäl till att ett företag kan överväga att replikera användargrupper är att ge en användare tillfällig åtkomst till en annan användares data. Ett bättre sätt att uppfylla detta behov är att lägga till användaren som vill ha åtkomst till data som ett ombud för användaren som äger uppgifterna.

Dataåtkomstbehov

Gruppstrukturen måste inte avspegla företagets affärshierarki. Istället bör din gruppstruktur noggrant avspegla hur företaget organiserar sina data. Delar av företaget kan vara ordnade efter geografiska förutsättningar, medan andra delar kan vara ordnade per produktlinje eller bransch. Var särskilt uppmärksam i fall där:

- Två (eller fler) avdelningar får inte få åtkomst till data som tillhör den andra avdelningen
- Två (eller fler) avdelningar måste få åtkomst till data som tillhör den andra avdelningen

Företagsstrukturens betydelse

Inom många företag har en överordnad organisation fullständig åtkomst till alla data i de underordnade organisationerna. Medlemmar i överordnade organisationer har normalt global åtkomst till data i alla underordnade organisationer.

Om din organisation är ordnad på det här sättet bör du inte konfigurera grupper som avspeglar organisationsstrukturen på överordnad organisationsnivå. Beakta dock följande:

- Skapa grupper som avspeglar organisationsstrukturen på andra nivåer (som underordnad organisationsnivå)
- Ställa in andra grupphierarkier på överordnad organisationsnivå. På överordnad organisationsnivå kan du till exempel skapa en grupp eller grupphierarki där användarna på överordnad organisationsnivå kan visa affärsmöjligheter med betydande intäktspotential, inom alla underordnade organisationer.

Dataanknytningar

Undersök de procedurer som företaget följer när en användare överförs från en avdelning till en annan. Exempel:

- Om de data som användaren hanterar alltid flyttas till den nya avdelningen med användaren så att det kontinuerligt skapas dataanknytningar, är det bäst att hantera data via postägarskap och team. Normalt flyttas bokningar och uppgifter med användaren på alla nivåer. I vissa säljmiljöer flyttas alla kunddata med ägaren. Dataanknytningen gäller för små och medelstora företag och för företag som fokuserar på försäljning med volym och höga priser.
- Om uppgifterna normalt ligger kvar i en fast organisation, exempelvis en geografisk organisation, så att organisationen äger uppgifterna, är det bäst att hantera dem via grupper som avspeglar organisationsstrukturen.
- Om både kontinuerliga anknytningar och organisationsägaren ligger kvar under en längre tid efter att användaren flyttat till en annan avdelning, kan båda hierarkierna finnas samtidigt.

Användarens behov och uppgifter

När du utformar gruppstrukturen ska du fungera över i vilken uppgift användarna oftast använder grupper, inklusive arbete med listor, sökning efter poster samt generering och användning av rapporter.

Arbeta med listor

Detta hjälper dig att identifiera de listor som användarna behöver, de listtyper som oftast används och de bästa listorna för dina användare. Be användarna i företaget om hjälp med detta. Om det inte finns någon grupp i din gruppstruktur som innehåller alla nödvändiga poster för en idealisk lista, saknas troligen en hierarki i gruppstrukturen. Du kan till exempel konfigurera både en geografisk hierarki och en produktorienterad hierarki.

Om användarna ägnar mycket tid åt en viss underuppsättning av en grupp, skapar du en undergrupp för underuppsättningen. Ge undergruppen ett namn som användarna känner igen. Undergruppen kan även anges som standard för gruppväljaren, så att användarna inte måste välja rätt grupp varje gång. För mer information om hur du anger standardvärdet för gruppväljaren. Se Aktivera grupper för användare och användarroller (på sidan 1456).

Söka efter poster

Fastställ sökbehoven för användarna i företaget genom att be dem beskriva scenarier där de söker efter specifika poster. Din gruppstruktur och dina gruppstorlekar ska avspegla sökningarna och sökkriterierna som användarna oftast utnyttjar.

Obs! Om du redan har en gruppstruktur och ska förfina den ytterligare, ska du fråga användarna om de normalt kan se att en viss post är del av en viss grupp i hierarkin. Om användarna konsekvent säger att de bara kan identifiera en grupp på en högre nivå, frågar du dem om en annan underindelning av gruppstrukturen skulle göra det möjligt för dem att begränsa sökningen ytterligare. Användare bör endast undantagsvis tvingas att söka i böcker på högre nivå i stället för att använda vanliga sökningar.

Fälten som används i en sökning påverkar också sökningens hastighet:

- Bästa prestanda fås när indexerade fält används för att söka efter poster i grupper. (Indexerade fält visas med grön text i sökavsnitten.)
- När icke-indexerade fält (istället för indexerade fält) används för att söka efter poster i grupper, går sökningarna långsammare och prestanda påverkas av mängden poster som genomsöks. (Sökfält som inte är indexerade visas i svart text i söksektionerna.)

Om du exempelvis fastställer att användarna normalt söker i kontaktposter baserat på indexerade fält, kan antalet poster för gruppen på lägsta nivå (som kallas lövnodgruppen) vara upp till 100 000 för varje posttyp. Om användarna normalt söker i kontaktposter baserat på icke-indexerade fält kan du begränsa storleken på lövnodgrupperna till mellan 20 000 och 30 000 poster för varje posttyp.

Datakonfigurationen varierar mellan olika företag. Därför finns inget rekommenderat postantal för grupper. Du måste kontinuerligt utvärdera gruppstorleken. Grupper möjliggör snabbare sökningar genom att antalet poster som genomsöks reduceras.

Skapa och använda rapporter

Alla användare förutom administratörer omfattas av datasynlighetsregler för rapporter. När en användargrupp eller anpassad grupp anges i gruppväljaren för rapporter, behandlas data för rapporterna enligt följande:

- Allt innehåll i historiska analyser (inklusive historiska analyser som öppnats från fliken Analys, samt rapporter som är inbäddade på hemsidor för poster) är begränsat till gruppen och omfattar alla undernivåer av den valda gruppen. Poster som användaren äger, eller där användaren är medlem i ett team, inkluderas inte om inte dessa poster också finns i den valda gruppen eller en av dess undergrupper.
- Realtidsrapportering är begränsad till data som är direkt associerade med gruppen (anpassad grupp eller användargrupp) som valts i gruppväljaren. Om den valda gruppen innehåller undergrupper eller underordnade, ignoreras data i undergrupperna eller underordnade i realtidsrapporter.

Obs! Du kan förändra din gruppstruktur efter att du konfigurerat den, även om du normalt sett inte behöver göra det. I Ingen nedtid gräns för att göra sådana ändringar och de tillämpas direkt. Ändringarna avspeglas dock inte direkt i data i realtidsrapporter.

Mer information om synligheten för poster i rapporter finns i Om synlighet för poster i Analys (finns About Visibility to Records in Analytics på sidan 805).

Synlig för chefer

När du utformar grupphierarkier ska du utgå från följande principer:

- Den funktion som kryssrutan Chefssynlighet i företagsprofilen ger, används så lite som möjligt.
- Alternativet Inkludera underartiklar används sällan eller aldrig i sökningar i stora datavolymer. (Hur många poster som utgör en stor datavolym varierar mellan olika företag och beroende på sökmönstret.)

  I vissa fall är det nödvändigt att använda alternativet Inkludera underartiklar. Exempelvis kan chefer vara tvungna att köra listor i användargrupper som inkluderar underordnade, eftersom deras underordnade inte kan dela data med varandra. Om volymerna är stora ökar då söktiden. För bästa prestanda ska dock alternativet Inkludera underartiklar enbart väljas när det är nödvändigt.

Hierarkinivåer

Grupphierarkier med många nivåer och poster på varje nivå fungerar på samma sätt som teamfunktionen är chefssynlighet aktiverats. Sådana hierarkier fungerar bra med små datauppsättningar. När datavolymerna växer fungerar dock grupper med färre nivåer i hierarkin (eller utan hierarkinivåer) mycket bättre än teamfunktionen.

Om en nivå av grupphierarkin inte ger något ytterligare värde för datasäkerhet eller dataorganisation, ska den redundanta gruppen och dess undergrupper slås samman. Fråga bokanvändarna om de enkelt kan se om en post finns i någon av två underböcker till samma överordnade bok. Om de inte kan det är det ett tecken på att det lämpligaste alternativet är att komprimera de två underböckerna i den överordnade boken.

En enkel metod för att minska antalet nivåer i en grupphierarki är att infoga namnet på den överordnade gruppen. Om du exempelvis har en undergrupp med namnet Norr och en överordnad grupp med namnet Nordamerika, tar du bort den överordnade gruppen och ger undergruppen namnet NA – Norr.

Korsreferenser

Korsreferenser innebär att poster dupliceras i flera grupper. Korsreferenser innebär att poster dupliceras i flera grupper. Korsreferenser ger användarna en administrativ fördel, eftersom synkronisering krävs. Det resulterar i många skriv-/läsåtgärder som påverkar serverns prestanda. Håll nere korsreferenserna till ett minimum.

Automatiserad bokhantering

I normalfallet mappas kriterier för grupptilldelning till ett eller flera fält i en posttyp. Du kan skapa arbetsflödesregler som automatiskt omorganiserar grupptilldelningen när ett av dessa fält ändras.

Om du exempelvis har en grupphierarki med namnet *Distrikt*, kan du skapa en arbetsflödesregel för att övervaka ett fält i en posttyp (exempelvis fältet Distrikt i konton) och sedan skapa åtgärden Tilldela en grupp i regeln för att uppdatera distriktsregeln i posten med en ny grupp när värdet i fältet Distrikt ändras för kontot.

När du utformar boknamn bör du fundera över om du vill använda Tilldela en bok-arbetsflödesåtgärderna på ett sådant sätt att en enda arbetsflödesåtgärd kan tilldela olika boknamn till olika poster, baserat på ett uttryck som skapar ett boknamn.

Anta att du har konton i både Nordamerika och EMEA. Du kanske vill skapa två separata böcker för platserna, och tilldela kontot till rätt bok beroende på var kontot finns. Du skapar den här konfigurationen genom att skapa två böcker, en med namnet Nordamerika och en med namnet EMEA. Du kan sedan skapa ett anpassat urvalslistefält med namnet Försäljningsplats, med värdena Nordamerika och EMEA, och lägga till det anpassade fältet i sidlayouten för posttypen Konto för lämpliga roller. Därefter kan du skapa arbetsflödesåtgärden Tilldela en bok som utför följande när en kontopost uppdateras:

- Utvärderar ett uttryck som fastställer värdet som väljs i fältet Försäljningsplats i kontoposten.
- Associerar kontoposten med boken vars namn matchar värdet som uttrycket returnerar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)

Om webbtjänstsupport för grupper

Böcker kan hanteras via webbtjänster. När böcker har aktiverats för ditt företag är Book WSDL (Web Services Description Language) tillgängligt för nedladdning. Mer information om Web Services finns i *Handledning för Oracle Web Services On Demand*.

Om postägarskapslägen

Beroende på hur ditt företags affärsbehov ser ut vill du kanske inte tilldela poster av en viss posttyp några ägare. I stället vill du kanske ordna dina poster på ett sätt så att du inte behöver tilldela om ägarskapet till posterna när medarbetarna byter ansvarsområden eller när säljteamen justeras på grund av att affärsmodellerna ändras. Från och med version 20 har Oracle CRM On Demand stöd för sådana affärsbehov, i och med att du där kan associera en primär anpassad bok med en post i stället för att tilldela posten en ägare. Alla användare som är medlemmar i den primära anpassade boken för en post kan komma åt och arbeta med posten, så länge som deras roll- och åtkomstprofilsinställningar ger dem de åtkomsträttigheter som krävs. Det är också möjligt att ditt företag vill konfigurera några posttyper vilkas poster inte behöver vara tilldelade en ägare eller knutna till en primär anpassad bok.

I Oracle CRM On Demand kan du ställa in följande postägarskapslägen för de allra flesta posttyper som använder sig av böcker:

- **Användarläge.** Användarläget påminner om postägarskapet i version 19 och tidigare versioner av Oracle CRM On Demand. När en posttyp är inställd på användarläge måste alla poster som tillhör den posttypen vara tilldelade en ägare. Om fältet Bok finns med på detaljsidan för posten visar det vilken användarbok som är knuten till ägaren.

  OBS! Serviceärendeposter kan existera utan att automatiskt tilldelas en ägare, och vissa posttyper, som Användare och Produkter, har inte samma ägare i posterna. Funktionerna är oförändrade jämfört med tidigare versioner av Oracle CRM On Demand.

- **Bokläge.** När en posttyp är inställd på bokläge går det inte att tilldela posterna som tillhör den posttypen en ägare. I stället måste varje post vara knuten till en primär anpassad bok. Alla användare som är medlemmar i den primära boken för en post kan komma åt och arbeta med posten, så länge som deras roll- och åtkomstprofilsinställningar ger dem de åtkomsträttigheter som krävs. Du kan bara använda bokläget för posttyper som stöder böcker.
- **Blandat läge.** Blandat läge kallas också för *användar- eller bokläge*. När en posttyp är inställd på det här läget går det att ställa in en post som tillhör den posttypen på något av följande sätt:

- Posten kan existera utan att vara tilldelad en ägare och utan att vara knuten till en primär anpassad bok. Användarna kan komma åt posten genom teammedlemskap eller medlemskap i en bok som är knuten till posten. Användarna kan också komma åt posten om kryssrutan Kan läsa alla poster har markerats för deras roll i steg 2 i rollhanteringsguiden.
- Posten kan vara tilldelad en ägare.
- En primär anpassad bok kan vara knuten till posten.

OBS! Posten kan inte både vara tilldelad en ägare och knuten till en primär anpassad bok.

Du kan bara använda det blandade läget för posttyper som stöder böcker.

Obs! Du måste använda användarläget i postägandet för posttypen Varuprovstransaktion eftersom varje varuprovstransaktion måste vara relaterad till en lagerperiod för en specifik användare. Konfigurera inte bokläget eller det blandade läget för posttypen Varuprovstransaktion.

Oavsett vilket ägarskapsläge som du ställer in för en posttyp kan användarna associera ytterligare böcker, liksom ytterligare användare, med posterna om posttypen stöder team. Användare som är medlemmar i en bok som är knuten till en post kan komma åt och arbeta med posten så länge som deras roll- och åtkomstprofilsinställningar ger dem de åtkomsträttigheter som krävs.

Rapportering

För posttyperna Konto och Kontakt kan du skapa realtidsrapporter och historiska rapporter som baseras på förhållandet mellan posterna och den primära boken för posterna. Mer information om rapportering och postägarskapslägena finns i Om synlighet för poster i analyser (finns About Visibility to Records in Analytics på sidan 805).

Postägarskapslägena påverkar inte de datasynlighetsregler som gäller när du väljer en grupp i gruppväljaren i Analys. Mer information om datasynlighetsreglerna för böcker vid rapportering finns i Om att utforma bokstrukturer (finns Att utforma gruppstrukturer på sidan 1429).

Posttyper som stöder postägarskapslägen

Postägarskapslägen stöds för de posttyper som stöder anpassade böcker, med undantag för följande:

- Tilldelning
- Fond
- Lagerkontrollrapport
- Lagerperiod
- Meddelandeplan
- Smart samtal
- Lösning

Du kan ställa in alla andra posttyper som stöder anpassade böcker på användarläge, bokläge respektive blandat läge. Du kan använda en blandning av ägarskapslägen för de olika posttyper som stöder böcker. Du kan till exempel ställa in posttypen Kontakt i bokläge, och posttypen Konto i användarläge. Du kan när som helst ändra postägarskapsläget för en posttyp. Du ställer in postägarskapsläget för en posttyp genom att ställa in fälten Ägare och Bok som obligatoriska eller inte obligatoriska för posttypen, som tabellen nedan visar.

OBS! Sidlayouterna för posttypen måste ställas in på rätt sätt för postägarskapsläget. Mer information finns i Om fältinställningar och sidlayouter för postägarskapslägen (finns Om fältinställning och sidlayoter för posternas ägarskapslägen på sidan 1211).

Postägarskapsläge	Fältet Ägare är obligatoriskt	Fältet Bok är obligatoriskt	Övrig konfigurationsinformation	Kommentarer
Användarläge	Ja	Nej	Ingen	Om fältet Bok finns med i en postlayout är det skrivskyddat. Fältet

Postägarskapsläge	Fältet Ägare är obligatoriskt	Fältet Bok är obligatoriskt	Övrig konfigurationsinformation	Kommentarer
				visar namnet på användarboken för den användare som utsetts till ägare för posten.
Bokläge	Nej	Ja	(Valfritt) Gör fältet Ägare skrivskyddat.	Om fältet Ägare finns med i en postlayout måste det vara tomt. Fältet Bok är ett urvalslistefält som innehåller en lista med de anpassade böcker som du konfigurerat för företaget.
Blandat läge	Nej	Nej	Ingen	Om du väljer en anpassad bok i fältet Bok för en post kommer fältet Ägare att förbli tomt. Om du väljer en användare i fältet Ägare kommer namnet på ägarens användarbok att fyllas i automatiskt i fältet Bok.

Standardläge för postägarskap

För befintliga företag som skapats i version 19 eller tidigare versioner av Oracle CRM On Demand fungerar användarläget som standardläge för postägarskap. Undantaget är posttypen Serviceärende, som ställs in på blandat läge som standard. För nya företag fungerar det blandade läget som standardläge för postägarskap för de posttyper som stöder postägarskapslägena.

Standardvärden i fälten Ägare och Bok

När en användare öppnar en Ny post-sida visas följande värden i fälten Ägare och Bok:

- Om posttypen har konfigurerats i användarläge infogas den aktuella användarens alias automatiskt i fältet Ägare. Om fältet Bok visas infogas namnet på den aktuella användarens användarbok i fältet.
- Om posttypen har konfigurerats i blandat läge infogas inte något värde i fältet Ägare eller Bok.

  Obs! Möten som användare skapar i sina kalendrar utgör undantag från den vanliga funktionen för posters ägarlägen. När en användare skapar ett möte i sin kalender infogas den aktuella användarens namn i fältet Ägare, oavsett postens ägarläge.

- Om posttypen konfigureras i bokläge händer följande:
  - Fältet Ägare för den nya posten fylls inte i.
  - Vad gäller fältet Bok beror standardvärdet på vilken standardbok som har angetts för posttypen för den aktuella användarens användarpost, enligt följande:
    - Om en anpassad bok anges som standardbok för posttypen infogas namnet på den angivna standardboken automatiskt i fältet Bok i den nya posten.
    - Om ingen standardbok anges för posttypen, eller om en användarbok eller boken Alla anges som standardbok för posttypen, fylls fältet Bok inte i för den nya posten.

  Mer information om hur du ställer in standardböcker efter en användares posttyp finns i Ställa in standardboker per posttyp för en användare (finns Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare på sidan 1382).

Obs! Om fältet Ägare krävs i en sidlayout och posttypen har blandat läge är detta fält tomt som standard när en användare öppnar en Ny post-sida där den aktuella sidlayouten används. Mer information om fältinställningar och sidlayouter för postägarskapslägen finns i Om fältinställningar och sidlayouter för postägarskapslägen (finns Om fältinställning och sidlayoter för posternas ägarskapslägen på sidan 1211).

Hänsyn i samband med postägarskapslägen

När du ställer in postägarskapsläget för en posttyp bör du tänka på följande:

- **Tilldelningshanteraren.** Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Om posten tilldelats en primär anpassad bok innan tilldelningshanteraren omfördelar posten till en ägare, tar tilldelningshanteraren bort den primära boken från posten. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Om du konfigurerar en posttyp i bokläge rekommenderar vi att du inaktiverar alla regelgrupper för den posttypen.Mer information om tilldelningsreglerna finns i Om tilldelningsregler (på sidan 1569).
- **Arbeta med andra applikationer.** Följande applikationer kräver att posterna har en ägare. Du kan inte använda applikationerna om posttypen som applikationen arbetar med är inställd på bokläge, och om posttypen är inställd på blandat läge måste posterna ha en ägare:
  - 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
- **Uppdatera poster efter att ägarskapsläget har ändrats.** Om du ändrar postägarskapsläget för en posttyp till användarläge bör du överväga att uppdatera alla poster av den typen så att de får en ägare. Annars kommer nästa användare som uppdaterar en post av den posttypen att tvingas att välja en ägare till posten. På samma sätt bör du, om du ändrar postägarskapsläget för en posttyp till bokläge, överväga att uppdatera alla poster av den typen så att de knyts till en lämplig primär anpassad bok. Annars kommer nästa användare som uppdaterar en post av den posttypen att tvingas att välja en primär anpassad bok för posten.

Vad händer när du ändrar postägarskapsläget för en posttyp?

Om ditt företag ändrar postägarskapsläget för en posttyp från ett läge till ett annat kommer det nya ägarskapsläget att påtvingas alla nya poster av den posttypen. För befintliga poster sker följande:

- **När användarläge är det nya postägarskapsläget.** Följande händer när en post uppdateras för första gången efter att ägarskapsläget ändrats:
  - Om posten inte redan är tilldelad en användare som ägare kommer den användare som uppdaterar posten att behöva välja en användare i fältet Ägare.
  - Om posten tidigare hade en primär anpassad bok knuten till sig kommer namnet på boken att försvinna från fältet Bok, och i stället kommer namnet på den nya ägarens användarbok att visas i fältet. Boken tas också bort från posten och visas inte längre i avsnittet Böcker på sidan Detalj för posten.
- **När bokläge är det nya postägarskapsläget.** Följande händer när en post uppdateras för första gången efter att ägarskapsläget ändrats:
  - Om posten inte redan är knuten till en primär bok kommer den användare som uppdaterar posten att behöva välja en primär anpassad bok i fältet Bok.
  - Om posten redan är tilldelad en ägare händer följande:
    - Fältet Ägare töms för posten.
    - Om posttypen stöder team kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet. Alla

teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

Obs! I standardapplikationen kvarstår inte postens tidigare ägare som medlem i teamet, på det sätt som beskrivs här. Administratören kan emellertid konfigurera posttypen så att den tidigare ägaren av posten kvarstår som medlem i postens team. Information om hur du konfigurerar posttypen så att den tidigare ägaren kvarstår som medlem av teamet finns i Anpassa tidigare ägarskap för delade poster (finns Anpassa föregående ägarskap för delade poster på sidan 1360).

- **När blandat läge är det nya postägarskapsläget.** Följande händer när en post uppdateras för första gången efter att ägarskapsläget ändrats. Samma sak gäller också varje gång som posten uppdateras när posttypen är inställd på blandat läge:
  - Den användare som uppdaterar posten blir inte tvingad att välja en ägare eller en primär bok.
  - Den användare som uppdaterar posten kan antingen välja en ägare eller en primär anpassad bok för posten, men inte både och.
  - Om en användare tilldelar posten en ägare, när posten redan är knuten till en primär anpassad bok, töms fältet Bok för posten. Boken tas också bort från posten och visas inte längre i avsnittet Böcker på sidan Detalj för posten.
  - Om en användare knyter en anpassad bok som primär grupp till posten, när posten redan är tilldelad en ägare, händer följande:
    - Fältet Ägare töms för posten.
    - Om posttypen stöder team kvarstår alla befintliga medlemmar som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Samma sak gäller för teammedlemmar som är medlemmar i en fördefinierad grupp. Alla medlemmar i gruppen, utom postens tidigare ägare, kvarstår alltså som medlemmar i teamet. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om kontots tidigare ägare är medlem av en fördefinierad grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från posten. Alla teammedlemmar som inte är medlemmar i den fördefinierade gruppen kvarstår som medlemmar i teamet, på samma sätt som för andra posttyper.

Vad händer om poster uppdateras via massuppdateringsfunktionen?

Med funktionen Massuppdatera, vilken endast stöds för vissa posttyper, kan användarna uppdatera fält i böcker av poster via listsidorna. När en användare använder sig av massuppdateringsfunktionen för att uppdatera en grupp poster tvingas inte användaren att ange värden för eventuella obligatoriska fält som är tomma för posterna. Det innebär att om en användare uppdaterar en grupp poster efter att postägarskapsläget för posttypen har ändrats tvingas inte användaren att välja en ägare eller en primär anpassad bok för de poster som han eller hon uppdaterar, inte ens om det nya postägarskapsläget kräver att posterna ska ha en ägare eller en primär anpassad bok.

Postägarskapslägen och automatiskt genererade uppgifter

Postägarskapslägena påverkar ägarskapet för de uppgifter som genereras automatiskt av Oracle CRM On Demand, exempelvis de uppgifter som genereras av Skapa uppgift-åtgärderna i arbetsflödesreglerna och de uppgifter som genereras av försäljningsfaserna i försäljningsprocesserna.

Hänsyn i samband med genererade uppgifter

När uppgifter genereras tar Oracle CRM On Demand hänsyn till följande:

- Det alternativ som är valt i fältet Ägare för arbetsflödesåtgärden eller försäljningsfasuppgiften
- Värdena i fälten Ägare och Bok för källposten, förutsatt att det finns några värden i dessa fält

OBS! Källposten för en försäljningsfasuppgift utgörs av den möjlighet som försäljningsprocessen nås från, eller i vissa fall det konto som är kopplat till möjligheten. Källposten för en arbetsflödesåtgärd utgörs av den post som utlöser arbetsflödesregeln.

- Postägarskapsläget för posttypen Aktivitet

Så här tilldelar Oracle CRM On Demand ägare och primära anpassade böcker till genererade uppgifter

Oracle CRM On Demand kan tilldela en automatiskt genererad uppgift en ägare eller en primär anpassad bok, men inte både och. Oracle CRM On Demand kan utse någon av följande som ägare till en automatiskt genererad uppgift:

- Någon av följande användare:
  - Ägaren till en källpost
  - Chefen för ägaren till en källpost
  - En användare som har en teamroll eller teamanvändarroll

    OBS! *Teamroller* är de roller som beskriver vilka delar som användarna utför inom ett team för en post. *Teamanvändarroller* är de Oracle CRM On Demand-roller som alla användare tilldelas i Oracle CRM On Demand, även de användare som är medlemmar i team för poster. Alla medlemmar i ett team för en källpost kan ha både en teamroll och en teamanvändarroll.
- För uppgifter som genereras av en arbetsflödesuppgift anges ägaren i arbetsflödesuppgiften

Oracle CRM On Demand kan utse någon av följande som primär anpassad bok för en automatiskt genererad uppgift:

- Den primära anpassade bok som är knuten till en källpost
- Den anpassade bok som gäller som standard för någon av följande:
  - Ägaren till en källpost
  - Chefen för ägaren till en källpost
  - En användare som har en teamroll eller teamanvändarroll

  Användarens *standardbok* för uppgiften bestäms på följande sätt:
  - Om en anpassad standardbok som kan innehålla data knyts till posttypen Aktivitet i användarens post kommer den boken att utgöra standardboken.

    OBS! Posttypernas standardböcker anges i avsnittet Standardbok efter posttyp på sidan Användarinformation.
  - Om det inte finns någon standardbok angiven för posttypen Aktivitet i användarens post, men en anpassad standardbok som kan innehålla data är angiven i fältet Standardbok i användarens post, kommer standardboken att utgöras av den bok som är angiven i fältet Standardbok i användarens post.

  OBS! Standardboken måste utgöras av en anpassad bok. Oracle CRM On Demand kan inte utse en användarbok som primär bok för en uppgift. Dessutom måste den anpassade standardboken utgöras av en bok som kan innehålla data.

Om det inte går att identifiera en lämplig ägare eller en primär anpassad bok som kan innehålla data kommer Oracle CRM On Demand inte att generera uppgiften. Följande tabell visar hur Oracle CRM On Demand bestämmer vilken ägare eller vilken primär anpassad bok som ska tilldelas en genererad uppgift.

Ägaralternativ i arbetsflödesåtgärden eller försäljningsfasuppgiften	Källpost: ägare eller primär anpassad bok	Posttypen Aktivitet: användarläge	Posttypen Aktivitet: bokläge	Posttypen Aktivitet: blandat läge
Källpostens ägare	Ägare	Den som äger källposten är uppgiftens ägare.	Om källpostens ägare har en standardbok utser Oracle CRM On Demand den gruppen till primär bok för uppgiften.	Den som äger källposten är uppgiftens ägare.

Ägaralternativ i arbetsflödesåtgärden eller försäljningsfasuppgiften	Källpost: ägare eller primär anpassad bok	Posttypen Aktivitet: användarläge	Posttypen Aktivitet: bokläge	Posttypen Aktivitet: blandat läge
			Om källpostens ägare inte har någon standardbok skapas inte uppgiften. Inget felmeddelande returnerades.	
Källpostens ägare	Primär anpassad bok	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Den primära anpassade boken från källposten utses till primär bok för uppgiften.	Den primära anpassade boken från källposten utses till primär bok för uppgiften.
Källpostens ägare	Ägare och primär anpassad bok saknas	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.
Chefen till källpostens ägare	Ägare	Om källpostens ägare har en chef fungerar chefen som uppgiftens ägare. Om källpostens ägare inte har någon chef gäller följande: ■ För försäljningsprocesser fungerar källpostens ägare som ägare till uppgiften. ■ För arbetsflödesuppgifter skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande.	Mer information om detta finns i den andra tabellen i det här avsnittet.	Om källpostens ägare har en chef fungerar chefen som uppgiftens ägare. Om källpostens ägare inte har någon chef gäller följande: ■ För försäljningsprocesser fungerar källpostens ägare som ägare till uppgiften. ■ För arbetsflödesuppgifter skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande.
Chefen till källpostens ägare	Primär anpassad bok	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.
Chefen till källpostens ägare	Ägare och primär anpassad bok saknas	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.

Ägaralternativ i arbetsflödesåtgärder eller försäljningsfasuppgiften	Källpost: ägare eller primär anpassad bok	Posttypen Aktivitet: användarläge	Posttypen Aktivitet: bokläge	Posttypen Aktivitet: blandat läge
Teamroll eller teamanvändarroll	En eller flera teammedlemmar har denna roll	Teammedlemmen fungerar som ägare till uppgiften. En uppgift genereras för varje teammedlem som har den angivna rollen.	Om teammedlemmen har en standardbok utser Oracle CRM On Demand den boken till primär bok för uppgiften. Om teammedlemmen inte har någon standardbok skapas inte uppgiften. Inget felmeddelande returnerades.	Teammedlemmen fungerar som ägare till uppgiften. En uppgift genereras för varje teammedlem som har den angivna rollen.
Teamroll eller teamanvändarroll	Ingen teammedlem har denna roll	För arbetsflödesuppgifter skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande. För försäljningsprocesser fungerar affärsmöjlighetens ägare som ägare till uppgiften, förutsatt att affärsmöjligheten har en ägare. Om källmöjligheten inte har någon ägare skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande.	För arbetsflödesuppgifter skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande. För försäljningsprocesser knyts standardboken till uppgiften, förutsatt att källmöjlighetens ägare har en standardbok. Om källmöjlighetens ägare inte har någon standardbok skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande.	För arbetsflödesuppgifter skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande. För försäljningsprocesser fungerar affärsmöjlighetens ägare som ägare till uppgiften, förutsatt att affärsmöjligheten har en ägare. Om källmöjligheten inte har någon ägare skapas inte uppgiften, och det returneras inte något felmeddelande.
Specifik användare	Ej tillämplig	Den angivna användaren fungerar som ägare till uppgiften.	Om den angivna användaren har en standardbok utser Oracle CRM On Demand den boken till primär bok för uppgiften. Om den angivna användaren inte har någon standardbok skapas inte uppgiften. Inget felmeddelande returnerades.	Den angivna användaren fungerar som ägare till uppgiften.

Följande tabell visar hur Oracle CRM On Demand avgör vilken ägare eller vilken primär anpassad bok som ska tilldelas en genererad uppgift under följande omständigheter:

- Alternativet i fältet Ägare för försäljningsfasuppgiften eller arbetsflödesåtgärden är angivet som chef för källpostens ägare
- Källposten har en ägare
- Posttypen Aktivitet är inställd på bokläge

Ägaren har en chef	Chefen har en anpassad standardbok som kan innehålla data	Ägaren har en anpassad standardbok som kan innehålla data	Beteende vid försäljningsprocesser	Beteende vid arbetsflöden
Ja	Ja	Ej tillämplig	Oracle CRM On Demand utser chefens standardbok till primär bok för uppgiften.	Oracle CRM On Demand utser chefens standardbok till primär bok för uppgiften.
Ja	Nej	Ja	Oracle CRM On Demand utser källpostens ägares standardbok till primär bok för uppgiften.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.
Nej	Ej tillämplig	Ja	Oracle CRM On Demand utser källpostens ägares standardbok till primär bok för uppgiften.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.
Nej	Ej tillämplig	Nej	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.	Uppgiften har inte skapats. Inget felmeddelande returnerades.

Om import av böcker och boktilldelningar

Du kan importera följande bokrelaterade poster till Oracle CRM On Demand:

- **Böcker.** Mer information om hur du importerar bokposter finns i Bokfält: Förbereda import (på sidan 1692).
- **Bokanvändare.** Du kan importera bokanvändarposter för att associera användare med anpassade böcker. Mer information om hur du importerar bokanvändarposter finns i Bokanvändarfält: Förbereda import (finns Fält för bokanvändare: Förbereda import på sidan 1690).
- **Kontoböcker.** Du kan importera kontobokposter för att tilldela konton böcker. Mer information om hur du importerar kontobokposter finns i Kontobokfält: Förbereda import (på sidan 1665).
- **Kontaktböcker.** Du kan importera kontaktbokposter för att tilldela kontakter böcker. Mer information om hur du importerar kontaktbokposter finns i Kontaktbokfält: Förbereda import (på sidan 1704).

Obs! Om du vill importera poster med kontoböcker eller kontaktböcker måste din roll innehålla behörigheten Hantera framtida böcker.

När du importerar poster för att tilldela konton och kontakter böcker kan du ange ett startdatum och ett slutdatum för varje boktilldelning. Du kan också använda fältet Framtida primär flagga för att ange om den bok som du knyter till ett konto eller en kontaktperson ska bli den primära boken för det kontot eller den kontakten när

tilldelningen aktiveras. Mer information om tidsbaserade boktilldelningar finns i Om tidsbaserade boktilldelningar (på sidan 1441).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt (på sidan 1443)
- Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt (på sidan 1444)

Om tidsbaserade boktilldelningar

Du kan hantera boktilldelningarna för konton och kontakter genom att importera kontobokposter och kontaktbokposter. Du ange ett startdatum och ett slutdatum för varje boktilldelning du importerar. Om du inte anger något startdatum för en boktilldelning aktiveras tilldelningen omedelbart. Du kan också använda fältet Framtida primär flagga för att ange om den bok som du tilldelar ett konto eller en kontakt ska bli den primära boken för kontot eller kontakten när boktilldelningen aktiveras.

Obs! Om du vill importera poster med kontoböcker eller kontaktböcker måste din roll innehålla behörigheten Hantera framtida böcker.

Uppdateringar av konto- och kontaktboktilldelningar

En boktilldelningsprocedur körs periodiskt för att undersöka alla boktilldelningar för kontona och kontakterna och för att uppdatera tilldelningarna efter behov. Om du vill fastställa när boktilldelningsproceduren har schemalagts för körning för instansen i Oracle CRM On Demand kontaktar du Oracle CRM On Demand Customer Care.

Vid boktilldelningsprocessen uppdateras boktilldelningarna för kontona och kontakterna på följande sätt:

- **Boktilldelningar aktiveras.** Om startdatumet för en boktilldelning har passerats, men tilldelningen ändå inte är aktiv, aktiveras boktilldelningen. När en boktilldelning aktiveras får de användare som är medlemmar i boken tillgång till kontot eller kontakten via sitt medlemskap.

  Till exempel importerar du kanske en kontobokpost som tilldelar Konto 1 Bok A, med startdatum den 1 januari kommande år. Boktilldelningen av Bok A för Konto 1 blir aktiv första gången som boktilldelningsproceduren körs efter 01 januari nästa år.
- **Det avgörs om böcker ska fungera som primära böcker.** Om fältet Framtida primär flagga är inställt på J för en boktilldelning och boktilldelningen håller på att aktiveras blir boken primär bok för det aktuella kontot eller den aktuella kontakten.

  Anta till exempel att Bok A för närvarande fungerar som primär bok för Konto 1. Sedan importerar du en kontobokpost som tilldelar Konto 1 Bok B, med startdatum den 1 januari kommande år och med fältet Framtida primär flagga inställt på J. Första gången som boktilldelningsproceduren körs efter 01 januari nästa år blir boktilldelningen av Bok B för Konto 1 aktiv och Bok B blir den primära boken för Konto 1. Bok A fungerar då inte längre som primär bok för Konto 1. Däremot fortsätter boktilldelningen av Bok A för Konto 1 att vara aktiv, om inte tilldelningens slutdatum redan har passerats när boktilldelningsprocessen körs.
- **Konflikter, som uppstår när mer än en bok är angiven som primär bok, löses.** Om flera boktilldelningar för ett konto eller en kontakt har samma startdatum, och fältet Framtida primär flagga dessutom är inställt på J för tilldelningarna, händer följande när startdatumet infaller:
  - Alla boktilldelningar aktiveras.
  - Den första boktilldelningen som aktiveras blir primär bok för posten.
  - Om det redan finns en primär bok för posten upphör den att fungera som primär bok, men boktilldelningen fortsätter att vara aktiv tills dess slutdatum har passerats.

  Anta till exempel att Bok A för närvarande fungerar som primär bok för Konto 1. Du importerar sedan två kontobokposter för Konto 1. En av posterna tilldelar Konto 1 Bok B, och den andra tilldelar Konto 1 Bok C. Båda tilldelningarna har samma startdatum – den 1 januari följande år – och för båda tilldelningarna är fältet Framtida primär flagga inställt på J. Första gången som boktilldelningsproceduren körs efter 01 januari nästa år blir tilldelningarna av Bok B och Bok C för Konto 1 aktiva och tilldelningen som bearbetas först blir den

primära boken för Konto 1. Bok A fungerar då inte längre som primär bok för Konto 1. Däremot fortsätter boktilldelningen av Bok A för Konto 1 att vara aktiv, om inte tilldelningens slutdatum redan har passerats när boktilldelningsprocessen körs.

- **Boktilldelningar inaktiveras och primära böcker tas bort efter behov** Om slutdatumet för en boktilldelningspost redan har passerats inaktiveras tilldelningen och boken tas bort från posten. Om den aktuella boken var primär bok för kontot eller kontakten upphör den dessutom att fungera som primär bok för sagda konto eller kontakt.

  Anta till exempel att Bok A för närvarande fungerar som primär bok för Konto 1. Slutdatumet för boktilldelningen är den 31 december innevarande år. Första gången som boktilldelningsskriptet körs efter 01 januari nästa år blir boktilldelningen inaktiv och Bok A tas bort från positionen som primär bok för Konto 1.

  När en boktilldelning inaktiveras avslutas relationen mellan boken och kontot eller kontakten, och boken tas bort från kontot eller kontakten. Användarna kan då inte längre komma åt kontot eller kontakten via sitt medlemskap i boken. Användare som har åtkomst till kontot eller kontakten via en annan bok eller via andra komponenter för åtkomstkontroll, som teammedlemskap, kan dock fortfarande komma åt posten.

Du kan inte ändra boktilldelningsprocessen.

Exempel på en tidsbaserad boktilldelning

Här följer ett exempel på en tidsbaserad boktilldelning: För närvarande har Konto 1 inte tilldelats Bok A. Den 1 december innevarande år importerar du en kontobokpost som tilldelar Konto 1 Bok A. Boktilldelningens startdatum är den 1 januari nästföljande år, och slutdatumet infaller den 31 mars samma år. Vid boktilldelningsprocessen aktiveras och inaktiveras boktilldelningen på följande sätt:

- Innan boktilldelningsproceduren körs för första gången efter 01 januari nästa år är tilldelningen av Bok A till Konto 1 inaktiv och Bok A förekommer inte i avsnittet med bokrelaterad information på detaljsidan för Konto 1.
- Första gången som boktilldelningsproceduren körs efter 01 januari nästa år aktiverar boktilldelningsproceduren boktilldelningen. Då visas också Bok A i sektionen med bokrelaterad information på detaljsidan för Konto 1.
- Första gången som boktilldelningsproceduren körs efter 31 mars nästa år avaktiverar boktilldelningsproceduren boktilldelningen. Då visas inte Bok A i sektionen med bokrelaterad information på detaljsidan för Konto 1 längre.

Begränsningar när du anger start- och slutdatum för boktilldelningar

När du anger start- och slutdatum för boktilldelningar måste du ta hänsyn till följande begränsningar:

- Om du anger både ett start- och ett slutdatum måste startdatumet ligga före slutdatumet.
- Om du inte anger något startdatum aktiveras tilldelningen vid den tidpunkt då den läggs till i Oracle CRM On Demand.
- Om du inte anger något slutdatum förblir boktilldelningen aktiv ända tills boken tas bort från posten.
- Om du anger ett slutdatum, men inte något startdatum, aktiveras boktilldelningen omedelbart och förblir sedan aktiv tills slutdatumet passeras eller boktilldelningen tas bort från posten, beroende på vilket som inträffar först.

Till exempel importerar du kanske en kontobokpost som tilldelar Konto 1 Bok A, och som saknar både startdatum och slutdatum. I det här fallet aktiveras boktilldelningen omedelbart, och den inaktiveras aldrig av boktilldelningsprocessen eftersom den saknar slutdatum. Du kan dock ta bort Bok A från Konto 1 via användargränssnittet.

OBS! Ett konto kan vara tilldelat flera böcker samtidigt, och ha samma eller olika start- och slutdatum för varje enskild boktilldelning. På samma sätt kan en kontakt vara tilldelad flera böcker samtidigt, och ha samma eller olika start- och slutdatum för varje enskild boktilldelning.

Du kan se start- och slutdatumen i boktilldelningsinformationen i användargränssnittet i Oracle CRM On Demand, men du kan inte ändra datumen i användargränssnittet.

Om uppdatering av befintliga boktilldelningar

Om du importerar en post för att tilldela ett konto eller en kontakt en bok, men boken redan är knuten till kontot eller kontakten, uppdateras den befintliga boktilldelningsposten i Oracle CRM On Demand med värdena från den importerade posten. Du kan också skriva över ett befintligt värde i fältet Startdatum eller Slutdatum genom att importera ett tomt värde. Anta till exempel att Konto 1 redan har tilldelats Bok A. Tilldelningens startdatum är passerat och slutdatumet ligger i framtiden. Du kan importera en kontobokpost för Bok A och Konto 1 som har samma startdatum som den befintliga tilldelningen, men som saknar slutdatum. I sådana fall uppdateras den befintliga tilldelningen och slutdatumet tas bort.

Kriterier för uppdatering av aktiva boktilldelningar

Om en befintlig boktilldelning redan är aktiv måste de aktiva perioderna för den befintliga tilldelningen och den post som du importerar antingen överlappa eller följa på varandra. Start- och slutdatumet för en post som du importerar för att uppdatera en aktiv boktilldelning måste uppfylla följande kriterier:

- Om den befintliga tilldelningen saknar slutdatum får startdatumet för den post som du importerar inte ligga i framtiden.
- Startdatumet för den post som du importerar får inte infalla senare än 7 dagar efter slutdatumet för den befintliga tilldelningen.

Om dessa kriterier inte uppfylls kommer den befintliga, aktiva boktilldelningen inte att uppdateras.

Kriterier för uppdatering av framtida boktilldelningar

Om du importerar en post för att tilldela ett konto eller en kontakt en bok, och det redan finns en boktilldelningspost med ett framtida startdatum för samma bok och samma konto eller kontakt, får slutdatumet för den tilldelning som du importerar inte infalla tidigare än 7 dagar före startdatumet för den befintliga tilldelningsposten. Om det till exempel redan finns en post för att tilldela Konto 1 Bok A den 1 februari nästföljande år, och du vill ändra startdatumet för tilldelningen till den 1 januari i stället, får slutdatumet för den post som du importerar inte infalla före den 25 januari samma år. Om slutdatumet för den tilldelningspost som du importerar infaller den 24 januari eller ännu tidigare kommer posten inte att importeras, och ett felmeddelande som talar om att posten redan finns returneras.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om import av böcker och boktilldelningar (på sidan 1440)
- Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt (på sidan 1443)
- Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt (på sidan 1444)

Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt

Det här scenariot illustrerar hur ditt företag kan använda anpassade böcker. I det här scenariot används anpassade böcker för att hantera säljdistrikt. Du kan använda funktionen med anpassade böcker på olika sätt, beroende på hur företagets affärsmodell ser ut.

Företaget sorterar dina konton utifrån geografisk belägenhet och anvisar, genom tilldelning, grupper med säljare att arbeta med kontona inom respektive geografiskt område eller distrikt. Dessutom vill du kanske, av olika skäl, tilldela om säljare från ett distrikt till ett annat. När du har gjort en sådan omfördelning måste du justera relationerna mellan säljarna och distrikten. Du kan också behöva flytta ett konto från ett distrikt till ett annat, fastän det är mindre vanligt. När du har gjort en sådan omplacering måste du justera relationerna mellan konton och distrikt. Ett exempel på hur du konfigurerar böcker, användare och konton som stöder det här scenariot finns i Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt (på sidan 1444).

Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt

Det här avsnittet innehåller ett exempel på hur du kan använda böcker för att hantera säljdistrikt. Du kan använda funktionen med anpassade böcker på olika sätt, beroende på hur företagets affärsmodell ser ut. Exemplet i det här avsnittet stöder det scenario som beskrivs i Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt (på sidan 1443).

Så här använder du böcker för att hantera säljdistrikt

1. Skapa eller importera de anpassade böcker som du vill ska representera dina säljdistrikt.

   Mer information om hur du skapar böcker finns i Skapa böcker och bokhierarkier (finns Skapa grupper och grupphierarkier på sidan 1450). Mer information om hur du importerar böcker finns i Bokfält: Förbereda import (på sidan 1692).
2. Knyt dina säljare till lämpliga distriktböcker.

   Du kan associera användarna med olika böcker direkt i Oracle CRM On Demand, eller också kan du importera bokanvändarposter. Mer information om hur du associerar användare med böcker finns i Associera användare med böcker (finns Associera användare med grupper på sidan 1452). Mer information om hur du importerar bokanvändarposter finns i Bokanvändarfält: Förbereda import (finns Fält för bokanvändare: Förbereda import på sidan 1690).
3. Ställ in posttypen Konto på bokläge.

   Mer information om hur du ställer in postägarskapslägen finns i Konfigurering av postägarskapslägen (på sidan 1450).
4. Importera de kontobokposter som du behöver för att kunna tilldela kontona lämpliga distriktsböcker.

   Använd startdatumet i varje kontobokpost för att ange när tilldelningen ska börja gälla, det vill säga från vilket datum du vill att dina säljare ska komma åt kontoposterna inom deras respektive distrikt. Om du vill kan du också ange när de olika boktilldelningarna ska upphöra att gälla.

   Mer information om hur du importerar boktilldelningsposter finns i följande avsnitt:

   - Kontobokfält: Förbereda import (på sidan 1665)
   - Om import av böcker och boktilldelningar (på sidan 1440)
   - Om tidsbaserade boktilldelningar (på sidan 1441)

När du har importerat kontobokposterna och tilldelningen har aktiverats genom boktilldelningsprocessen vid angivet startdatum kan dina säljare komma åt posterna inom sina respektive distrikt.

Om du tilldelar om säljare från ett distrikt till ett annat måste du justera relationerna mellan säljarna och distrikten.

Så här justerar du relationen mellan en säljare och ett distrikt

- Uppdatera användarposten för säljaren på följande sätt:
  - Om säljaren har tilldelats ett nytt område lägger du till distriktsboken i användarposten.
  - Om säljaren inte längre är tilldelat ett distrikt ska du ta bort boken från användarposten.

  Du kan uppdatera användarposten direkt i Oracle CRM On Demand, eller också kan du importera bokanvändarposter. Mer information om hur du associerar användare med böcker finns i Associera användare med böcker (finns Associera användare med grupper på sidan 1452). Mer information om hur du importerar bokanvändarposter finns i Bokanvändarfält: Förbereda import (finns Fält för bokanvändare: Förbereda import på sidan 1690).

Om du flyttar konton från ett distrikt till ett annat måste du justera relationerna mellan kontona och distrikten.

Så här justerar du relationen mellan ett konto och ett distrikt

- Uppdatera kontoposten på följande sätt:
  - Lägg till den nya distriktsboken i kontot.
  - Ta bort den gamla distriktsboken från användarposten.

  Du kan uppdatera kontoposten direkt i Oracle CRM On Demand, eller också kan du importera kontobokposter. Mer information om hur du tilldelar böcker poster finns i Tilldela böcker poster (finns Tilldela grupper poster på sidan 1459). Mer information om hur du importerar kontobokposter finns i Kontobokfält: Förbereda import (på sidan 1665).

Konfigurera grupper

Utför följande uppgifter för att ställa in grupper för ditt företag:

1. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be dem aktivera bokfunktionen för ditt företag.

   När Oracle CRM On Demand Customer Care aktiverar bokfunktionen för ditt företag får du tillgång till flera kontroller i Oracle CRM On Demand. I Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen (på sidan 1446) finns information om hur du kontrollerar att dessa kontroller är tillgängliga samt att administratörsrollen har konfigurerats så att det går att använda grupper.
2. Utforma din gruppstruktur.

   I Att utforma gruppstrukturer (på sidan 1429) finns riktlinjer för hur du utformar din gruppstruktur.
3. (Valfritt) Skapa grupptyper och gruppanvändarroller.

   Mer information finns i Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449).
4. (Valfritt) Konfigurera postägarskapsläget för grupptyper.

   Mer information finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432) och Konfigurering av postägarskapslägen (på sidan 1450).
5. Skapa grupperna och grupphierarkierna.

   Mer information finns i Skapa grupper och grupphierarkier (på sidan 1450).
6. Associera användare med grupper

   Mer information finns i Associera användare med grupper (på sidan 1452).
7. Aktivera grupper för ditt företag.

   Mer information finns i Aktivera grupper för ditt företag (på sidan 1455).
8. Aktivera grupper för användare och användarroller.

   Mer information finns i Aktivera grupper för användare och användarroller (på sidan 1456).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om grupper och gruppstrukturer:

- Hantering av bok (finns Book Management på sidan 1425)
- Om webbtjänstsupport för grupper (på sidan 1432)
- Om import av böcker och boktilldelningar (på sidan 1440)
- Om tidsbaserade boktilldelningar (på sidan 1441)
- Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt (på sidan 1443)
- Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt (på sidan 1444)
- Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer (på sidan 1458)
- Tilldela grupper poster (på sidan 1459)
- Sidan Bokhierarki (på sidan 1461)
- Bokfält (på sidan 1462)

Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen

Kundtjänsten gör följande när gruppfunktionen ska aktiveras för ditt företag:

- Beviljar behörigheten Hantera grupper och åtkomst till grupper till administratörens roll
- Konfigurerar åtkomstprofilen för administratören för att bevilja åtkomst till grupper

I det här avsnittet beskrivs hur du verifierar att administratörens roll har ställts in för grupper.

Verifierar att administratörens roll har ställts in för grupper

1. Logga in på Oracle CRM On Demand som en användare med administratörsrollen.
2. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
3. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.
4. Klicka på länken Rollhantering i sektionen Rollhantering.
5. I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
6. Klicka på länken Redigera för administratörsrollen.
7. Gå till steg 2 i rollhanteringsguiden - Åtkomst, posttyper - och verifiera att åtkomsten till grupposter visas i följande tabell.

   I följande tabell visas den åtkomst till grupposter som krävs för administratörsrollen.

Posttyp	Har åtkomst?	Kan skapa?	Kan läsa alla poster?
Böcker	Markerad	Markerad	Markerad

8. Gå till steg 4, Behörigheter, och verifiera att behörigheten Hantera grupper har valts.

   Följande tabell beskriver behörigheten Hantera grupper.

Kategori	Behörighet	Beskrivning
Admin: Användar- och åtkomstkontroller	Hantera böcker	Hanterar åtkomst till grupp, masstilldelning av data till grupper och definiera grupprelaterade arbetsflöden

   Obs! En användare vars roll har behörigheten Hantera grupper samt behörigheten Hantera roller och åtkomst kan bevilja behörigheten Hantera grupper till andra användarroller. Som med de flesta administrationsuppgifter bör behörigheten för hantering av grupper enbart ges till företagsadministratörer.

9. Navigera till sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
10. I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på länken Åtkomstprofiler.
11. I listrutan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
12. Kontrollera att inställningarna för åtkomstprofilerna är korrekta, enligt följande:
    a. Klicka på länken Redigera för administratörens standardåtkomstprofil och kontrollera att inställningarna överensstämmer med dem som visas i följande tabell.
    b. Klicka på länken Redigera för ägarens standardåtkomstprofil och kontrollera att inställningarna överensstämmer med dem som visas i följande tabell.

    I följande tabell visas de obligatoriska inställningar som gör det möjligt för användare med administratörsroll att hantera grupper i Oracle CRM On Demand.

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil för administratör	Ägaråtkomstprofil för administratör
Konto	Böcker	Fullständig	Fullständig
Ackreditering*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Aktivitet	Böcker	Fullständig	Fullständig
Tilldelning*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Applikation*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Böcker	Ej tillämplig	Läs/redigera/ta bort	Läs/redigera/ta bort
Böcker	Delböcker	Visa	Visa
Böcker	Användare	Fullständig	Fullständig
Affärsplan*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Kampanj	Böcker	Fullständig	Fullständig
Certifiering*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Kontakt	Böcker	Fullständig	Fullständig
Kurs*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Anpassade objekt	Böcker	Fullständig	Fullständig
Affärsregistrering*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Återförsäljare*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Händelse*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Examen*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Finansiellt konto*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Ekonomiplan*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Fond*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Hushåll*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Lagerkontrollrapport*	Böcker	Fullständig	Fullständig

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil för administratör	Ägaråtkomstprofil för administratör
Lagerperiod*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Kundämne	Böcker	Fullständig	Fullständig
Finansieringsbegäranden*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Meddelandeplan*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Mål*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Affärsmöjlighet	Böcker	Fullständig	Fullständig
Partner*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Försäkring*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Portfölj*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Program*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Provparti*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Provtransaktion*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Serviceärende	Böcker	Fullständig	Fullständig
Smart samtal*	Böcker	Fullständig	Fullständig
Lösning	Böcker	Fullständig	Fullständig
Fordon*	Böcker	Fullständig	Fullständig

Obs! Posttyperna som är markerade med en asterisk (*) är inte tillgängliga i standardversionen av Oracle CRM On Demand. Åtkomstinställningarna för dessa posttyper är enbart relevanta om posttyperna är tillgängliga.

Följande tabell beskriver de kontroller so aktiveras av behörigheten Hantera grupper. Du kan få åtkomst till varje komponent och verifiera att alla nödvändiga kontroller är tillgängliga för dig.

Komponent	Kontroller som aktiveras av behörigheten Hantera grupper.
Hemsida för admin.	■ I sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller finns länken Grupphantering. Via denna länk kan du få åtkomst till sidan Grupphierarki där du kan skapa, uppdatera och hantera grupper. ■ I sektionen Datahanteringsverktyg finns länken Kö för begäran om masstilldelning. Via denna länk kan du få åtkomst till sidan Kö för begäran om masstilldelning, där information om aktiva och slutförda begäranden för gruppbatchtilldelningar visas.

Komponent	Kontroller som aktiveras av behörigheten Hantera grupper.
Sidan Applikationsanpassning	■ I sektionen Posttyper, inställningar finns länken Grupp. Via denna länk kan du få åtkomst till sidan Grupp, applikationsanpassning, där du kan göra inställningar för gruppfält och gruppanvändarfält, inklusive urvalslistevärden för fälten Grupptyp och Gruppanvändarroll.
Guide, rollhantering	■ I steg 2, Åtkomst, posttyper, visas alternativet Grupp som en radpost. ■ I steg 4, Behörigheter, visas alternativet Hantera grupper som ett alternativ.

Åtkomstprofil, guide	■ I steg 1 i guiden för åtkomstprofilnamn visas kryssrutan Tillåtelse till gruppanvändare.
	■ I steg 2, Ange åtkomstnivåer:
	  ■ Alternativet Grupp visas som ett objekt på högsta nivån.
	  ■ En radpost för sektionen Grupprelaterad information visas under länken Relaterad information för posttyper som har stöd för grupper.

Sidan Företagsprofil	■ I sektionen Synlighetsinställningar för företagsinformation på sidan visas kryssrutan Aktivera grupper.
Sidlayoutguiden (Hantering av layout)	■ I steg 4, Relaterad information, visas sektionen Grupprelaterad information i sektionen Tillgänglig på sidan för alla posttyper som har stöd för grupper.
Sidan Ändra namn på posttyp	■ Alternativet Grupp visas som en av posterna på sidan.
Arbetsflöde	■ Åtgärden Tilldela en grupp visas som ett tillgängligt alternativ (om behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler har aktiverats för din roll).
Meny på listsida	■ Gruppbatchtilldelning visas som ett av menyalternativen för posttyper som stöds.

Skapa grupptyper och gruppanvändarroller

Det blir enklare att organisera bokstrukturen om du skapar boktyper och sedan tilldelar en typ till varje bok som du skapar. Om du till exempel planerar att skapa en bokhierarki för distrikt, kan du skapa en boktyp med namnet Distrikt. Fältet Boktyp är ett redigerbart urvalslistefält som du kan anpassa efter företagets behov.

Du kan också skapa bokanvändarroller som du kan tilldela till användare när du associerar dem med böcker. Bokanvändarroller är inte samma sak som användarroller i Oracle CRM On Demand. Du kan till exempel skapa bokanvändarroller, t.ex. Distriktanvändare och Distriktchef, som ska tilldelas användare som arbetar med bokhierarkin för distrikt.

Följande procedur beskriver hur du skapar boktyper och bokanvändarroller.

Så här skapar du boktyper och bokanvändarroller

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Applikationsanpassning.
3. Klicka på Bok i avsnittet Inställningar för posttyper.
4. Gör något av följande på sidan Grupp, applikationsanpassning:
   - Klicka på fältinställningarna för böcker om du vill skapa boktyper.
   - Klicka på fältinställningarna för bokanvändare om du vill skapa bokanvändarroller.

5 Klicka på länken Redigera urvalslista för fältet.
6 Ange värdena för urvalslistan och spara dina ändringar.

Mer information om hur du redigerar urvalslistefält finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

Konfigurering av postägarskapslägen

I Oracle CRM On Demand kan du ställa in följande postägarskapslägen för att stöda dina affärsbehov:

- Användarläge
- Bokläge
- Blandat läge

Mer information om postägarskapslägena finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432).

Så här ställer du in postägarskapslägen

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som du vill ställa in.
4 I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar, där *posttyp* är namnet på den posttyp som du vill ställa in.
5 Beroende på vilket postägarskapsläge som du vill ställa in redigerar du fälten på följande sätt:
   - Om du vill ställa in posttypen på användarläge konfigurerar du fältet Ägare så att det blir obligatoriskt. Sedan konfigurerar du fältet Bok så att det inte blir obligatoriskt.
   - Om du vill ställa in posttypen på bokläge konfigurerar du fältet Bok så att det blir obligatoriskt. Sedan konfigurerar du fältet Ägare så att det inte blir obligatoriskt.
   - Om du vill ställa in posttypen på blandat läge konfigurerar du både fältet Ägare och fältet Bok så att de inte blir obligatoriska.
6 Spara ändringarna.

Mer information om hur du redigerar fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

OBS! När du har ställt in postägarskapsläget måste du kontrollera att sidlayouterna för posttypen är korrekt inställda för det aktuella postägarskapsläget. Mer information om sidlayouter för postägarskapslägen finns i Om fältinställningar och sidlayouter för postägarskapslägen (finns Om fältinställning och sidlayoter för posternas ägarskapslägen på sidan 1211).

Skapa grupper och grupphierarkier

Du skapar grupper från sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.

OBS! Du kan också skapa böcker genom att importera bokposter. Mer information finns i Bokfält: Förbereda import (på sidan 1692).

Innan du börjar:

- För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper.
- Innan du börjar skapa grupper och grupphierarkier bör du läsa avsnittet Att utforma gruppstrukturer (på sidan 1429).

Obs! I Oracle CRM On Demand genereras kontrollposter för alla ändringar i grupperna. Om din användarroll har behörigheten Åtkomst till huvudverifikationskedja och Kontroll av administrationskonfiguration kan du visa verifikationskedjan för ändringar i grupperna. Mer information om hur du visar verifikationskedjor finns i Granska

konfigurationsändringar i verifikationskedjan (finns Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan på sidan 1181).

I följande procedur beskrivs hur du skapar en grupp.

Så här skapar du en grupp

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Hantering av grupp i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.
3. Klicka på Ny på sidan Grupphierarki.
4. Ange nödvändig information på sidan Grupp, redigera och spara posten.

   I följande tabell beskrivs informationen som du måste ange för gruppen.

Fält	Beskrivning
Boknamn	För visningsändamål i gruppväljaren är den rekommenderade maxlängden för namnet på en grupp 60 tecken.
Boktyp	(Valfritt) Välj grupptypen från urvalslistan.
Överordnad bok	■ Om det är en rotgrupp lämnar du fältet tomt. ■ Om det är en underordnad grupp klickar du på sökningsikonen bredvid fältet Överordnad grupp och väljer den överordnade gruppen.
Kan innehålla data	Gäller endast för den aktuella gruppen och inte för underordnade grupper. Markera den här kryssrutan om grupper ska associeras med gruppen. För att prestandan inte ska påverkas negativt bör funktionen endast användas för grupper som innehåller data. **Obs!** I gruppväljaren, som visas i hela Oracle CRM On Demand, identifieras anpassade grupper som innehåller data med en blå dokumentikon. Anpassade grupper som inte kan innehålla data identifieras med en gul mappikon.

Skapa underordnade böcker

Om du vill skapa underordnade grupper för en befintlig överordnad grupp kan du skapa de underordnade grupperna enligt samma metod som i föregående procedur, eller så kan du skapa underordnade grupper på det sätt som beskrivs i följande procedur.

Så här skapar du underordnade grupper för en befintlig grupp

1. Klicka på länken för den överordnade gruppen på sidan Grupphierarki.
2. På detaljsidan för grupper klickar du på Ny i namnlisten Undergrupper.
3. På redigeringssidan för grupper anger du informationen för gruppen och sparar dina ändringar.

Flytta en grupp till en ny överordnad grupp

Du kan ändra en grupp så att den blir underordnad en annan grupp eller så kan du flytta en underordnad grupp från en överordnad grupp till en annan. När du byter överordnad grupp för en grupp ändras grupphierarkin på följande sätt:

- Den nya överordnade gruppen tillämpas för den aktuella gruppen och alla dess underordnade grupper.

- Alla användare som har tilldelats den gamla överordnade gruppen förlorar åtkomst till den aktuella gruppen och dess underordnade grupper.
- Alla användare som har tilldelats den nya överordnade gruppen får åtkomst till den aktuella gruppen och dess underordnade grupper.
- Alla användare som har tilldelats den aktuella gruppen direkt förblir opåverkade av ändringen i den överordnade gruppen.

Obs! Om du vill ta bort en överordnad grupp måste du först ta bort alla dess underordnade grupper, användare och data. När du har tagit bort en bok sparas den i 30 dagar i området Borttagna poster. Under den tiden kan du återställa boken. Efter 30 dagar tas emellertid boken bort permanent och du kan inte längre hämta den. Mer information om hur du tar bort och återställer poster finns i Ta bort och återställa poster (på sidan 172).

Tips! Om du vill ta reda på hur många poster en specifik grupp innehåller kan du skapa en historikrapport för varje posttyp. Mer information om hur du skapar rapporter finns i Arbeta med hemsidan Analys (finns Arbeta med hemsidan Analys på sidan 787).

I följande procedur beskrivs hur du flyttar en grupp till en ny överordnad grupp.

Så här flyttar du en grupp till en ny överordnad grupp

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Hantering av grupp i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.
3. På sidan Grupphierarki klickar du på redigeringslänken för gruppen du vill ändra.
4. Klicka på sökningsikonen bredvid fältet Överordnad grupp och välj den nya överordnade gruppen.
5. Spara ändringarna.

Associera användare med grupper

Du kan definiera vilka användare som kan komma åt en grupp och vilken åtkomstnivå varje användare har till poster i den gruppen. När du associerar en användare med en grupp anger du åtkomstprofilen för användaren när du arbetar i gruppen. Standardalternativen är följande:

- **Redigera.** Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen.
- **Fullständig.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen.
- **Skrivskyddad.** Gör att användaren kan visa poster i gruppen.

Du kan även skapa anpassade åtkomstprofiler för grupper. Urvalslistan Åtkomst, profiler på redigeringssidan för gruppanvändare innehåller alla åtkomstprofiler som alternativet Tillåtelse att boka användare har valts för. Information om hur du skapar anpassade åtkomstprofiler finns Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455).

Den åtkomstnivå som en användare har till grupper påverkar användarens övergripande behörighet till poster. I följande exempel visas hur användarens behörighet fastställs.

Exempel 1

Rickard Thorsson är säljare och har följande inställningar i Oracle CRM On Demand:

- Han har åtkomst till kontoposter via säljarrollen.
- Han har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för kontoposttypen i sin ägaråtkomstprofil.
- Han har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för kontoposttypen i sin standardåtkomstprofil.
- Han är inte medlem i kontoteamet för kontot ABC Widgets.
- Han är associerad med gruppen Widget Makers där hans åtkomstprofil för gruppen inställd på Fullständig.

Om kontot ABC Widgets finns i gruppen Widget Makers gör Rickards behörighet till posten ABC Widgets att han kan läsa, redigera och ta bort posten. Han har dessa behörigheter eftersom åtkomstkontrollsystemet i Oracle

CRM On Demand använder den högsta behörigheten från alla relevanta åtkomstprofiler. I det här fallet är åtkomstprofilen för gruppen inställd på Fullständig och åsidosätter därför åtkomstprofilen för kontoposter.

Exempel 2

Tina Larsson är säljare och har följande inställningar i Oracle CRM On Demand:

- Hon har åtkomst till affärsmöjlighetsposter via säljarrollen.
- Han har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för affärsmöjlighetsposttypen i sin ägaråtkomstprofil.
- Hon har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för affärsmöjlighetsposttypen i sin standardåtkomstprofil.
- Hon är medlem i affärsmöjlighetsteamet med fältet Affärsmöjlighetsåtkomst inställt på Redigera.
- Hon är associerad med gruppen Widget Makers där hennes åtkomstprofil för gruppen är inställd på Fullständig.

Om en affärsmöjlighet finns i gruppen Widget Makers gör Tinas åtkomstbehörighet att hon kan läsa, redigera och ta bort posten. Men om en affärsmöjlighet inte finns i gruppen Widget Makers gör Tinas åtkomstbehörighet (från hennes ägaråtkomstprofil, standardåtkomstprofil och medlemskap i affärsmöjlighetsteamet) att hon kan läsa och redigera affärsmöjligheten, men inte ta bort den.

Sätt att associera användare med grupper

Du kan associera användare med böcker på tre olika sätt:

- Från en grupppost kan du associera flera användare med en grupp.
- Från en användarpost kan du associera flera grupper med användaren.
- Du kan importera bokanvändarposter. Mer information finns i Bokanvändarfält: Förbereda import (finns Fält för bokanvändare: Förbereda import på sidan 1690).

I följande procedur beskrivs hur du associerar flera användare med en grupp via grupposten.

Så här associerar du flera användare med en grupp:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Hantering av grupp i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. På sidan Grupphierarki klickar du på namnlänken för den grupp som du vill associera användare med.
4. Klicka på Lägg till användare på sidan Information för grupp i namnlisten i sektionen Gruppanvändare.
5. På redigeringssidan för gruppanvändare väljer du de användare som du vill associera gruppen med.

   I följande tabell beskrivs den information som du måste ange för varje användare som du associerar med gruppen.

Fält	Beskrivning
Användare	Klicka på ikonen Sökning bredvid fältet Användare och välj sedan användaren. **Obs!** En användares ombud får inte automatiskt åtkomst till användarens grupp. Du måste också associera varje ombud med gruppen.
Bokanvändarroll	(Valfritt) Välj roll från urvalslistan. **Obs!** Gruppanvändarrollen är inte en roll i Oracle CRM On Demand. Information om hur du skapar gruppanvändarroller finns i Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449).

Fält	Beskrivning
Åtkomstprofil	Från listan med profiler som är aktiverade för grupper väljer du den åtkomstprofil som styr användarens behörighet till den aktuella gruppen och alla eventuella underordnade grupper. Standardalternativen är: ■ **Redigera.** Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen. ■ **Fullständig.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen. ■ **Skrivskyddad.** Gör att användaren kan visa poster i gruppen. **Obs!** Mer information om hur du skapar anpassade åtkomstprofiler för grupper finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455).

I följande procedur beskrivs hur du associerar flera grupper med en användare via användarposten.

Så här associerar du flera grupper med en användare:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Användarhantering i sektionen Användar- och grupphantering.
4. I användarlistan klickar du på efternamnet för de användare som du vill associera grupper med.
5. Klicka på Lägg till grupper på sidan Användardetaljer i sektionen Tilldelade grupper.

   Obs! Om sektionen Tilldelade grupper inte är tillgänglig på sidan Användardetaljer ska du klicka på länken Redigera layout och lägger till sektionen i sidlayouten.
6. På redigeringssidan för tilldelade grupper väljer du de grupper som du vill associera med användaren och anger användarinformationen för varje grupp.

   I följande tabell beskrivs den information som du måste ange för varje grupp som du associerar med användaren.

Fält	Beskrivning
Boknamn	Klicka på ikonen till höger om fältet Boknamn, välj en bok i bokväljaren och klicka på OK.
Bokanvändarroll	(Valfritt) Välj roll från urvalslistan. **Obs!** Gruppanvändarrollen är inte en roll i Oracle CRM On Demand. Information om hur du skapar gruppanvändarroller finns i Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449).
Åtkomstprofil	Från listan med profiler som är aktiverade för grupper väljer du den åtkomstprofil som styr användarens behörighet till den aktuella gruppen och alla eventuella underordnade grupper. Standardalternativen är: ■ **Redigera.** Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen. ■ **Fullständig.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen. ■ **Skrivskyddad.** Gör att användaren kan visa poster i gruppen.

Fält	Beskrivning
	Obs! Mer information om hur du skapar anpassade åtkomstprofiler för grupper finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455).

Obs! Om du associerar en användare med en grupp får inte att användaren automatiskt åtkomst till gruppen. Om du vill att användarna ska komma åt grupper måste du aktivera grupper för varje användare och varje användarroll som vill ha åtkomst till grupper, vilket beskrivs i Aktivera grupper för användare och användarroller (på sidan 1456).

Skapa åtkomstprofiler för grupper

När du associerar en användare med en grupp väljer du en åtkomstprofil som fastställer användarens åtkomsträttigheter till posterna i gruppen och i eventuella undergrupper. Åtkomstprofilen för gruppen utvärderas och jämförs med samtliga övriga åtkomstprofiler för användare, och användaren ges de högsta åtkomsträttigheterna som åtkomstprofilerna tillåter. Mer information om hur åtkomstprofilerna interagerar med varandra finns i Associera användare med grupper (på sidan 1452).

Följande åtkomstprofiler är som standard tillgängliga när en användare ska associeras med en grupp:

- **Redigera.** Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen.
- **Fullständig.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen.
- **Skrivskyddad.** Gör att användaren kan visa poster i gruppen.

Du kan även skapa anpassade åtkomstprofiler för grupper. Urvalslistan Åtkomstprofiler som visas på redigeringssidan för gruppanvändare och på redigeringssidan för tilldelade grupper innehåller alla åtkomstprofiler som alternativet Tillåtelse till gruppanvändare har valts för.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en åtkomstprofil för grupper.

Så här skapar du en åtkomstprofil för grupper

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på länken Åtkomstprofiler.
4. Skapa en ny åtkomstprofil eller redigera en befintlig åtkomstprofil.
5. I steg 1 i guiden för åtkomstprofiler markerar du kryssrutan Tillåtelse till gruppanvändare.
6. I steg 2 anger du åtkomstnivåer. Ange också åtkomstnivåerna för varje posttyp och för de relaterade informationstyperna.
7. När du har skapat eller redigerat åtkomstprofilen klickar du på Slutför för att spara dina ändringar.

Aktivera grupper för ditt företag

När du har konfigurerat dina gruppstrukturer kan du aktivera grupper för ditt företag. I följande procedur beskrivs hur du aktiverar grupper för ditt företag.

Så här aktiverar du grupper för ditt företag

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.

4 På sidan Företagsprofil ska följande alternativ anges. Mer information om dessa alternativ finns i Konfigurera företagsprofil och globala standardinställningar (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125).
   a Se till att Global sökning, metod i sektionen Företagsinställningar är inställd på Målgruppssökning. När Målgruppssökning har valts visas gruppväljaren i aktivitetsfältets söksektion.
   b I sektionen Synlighetsinställningar för analys ska alternativet Historiska ämnesområden vara inställt på Full synlighet. (Då synkroniseras data i grupper med data i databasen som stöder rapporter och instrumentpaneler.)
   c I sektionen Synlighetsinställningar för företagsinformation ska följande kryssrutor vara markerade:

Inställning	Syfte
Aktivera böcker	Använd det här fältet för att styra om gruppväljaren ska visa anpassade grupper och användargrupper. Om kryssrutan Aktivera böcker har avmarkerats visar bokväljaren endast användarböcker och böcker för delegerade användare, om sådana finns. **Obs**! Om du vill se alternativet Aktivera grupper på sidan Företagsprofil måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper. **VARNING!** Du kan inte avmarkera kryssrutan när du väl har markerat den. Däremot kan du ändra grupphierarkin efter att alternativet har valts.
Visa bokväljaren	Aktiverar gruppväljaren, som användare kan använda sig av för att filtrera poster efter användare, delegerad användare eller anpassad grupp.

Aktivera grupper för användare och användarroller

Om du vill göra det möjligt för en användare att utnyttja grupper konfigurerar du användarens roll och standardåtkomstprofilen för användarens roll. Du kan även konfigurera användarposten för varje användare.

I följande procedur beskrivs hur du aktiverar grupper för en användarroll. Du måste utföra de här stegen för varje roll som använder grupper.

Så här aktiverar du böcker för en användarroll

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3 Klicka på länken Rollhantering i sektionen Rollhantering.
4 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
5 Klicka på länken för den roll som du vill ändra.
6 Gå till steg 2 i rollhanteringsguiden - Åtkomst, posttyper - och konfigurera åtkomstnivåerna för postttypen Grupper.

   I följande tabell visas de inställningar du måste göra för att användarna (som inte är administratörer) ska kunna få tillgång till grupper.

Posttyp	Har åtkomst?	Kan skapa?	Kan läsa alla poster?
Böcker	Markerad	Avmarkerad	Avmarkerad

OBS! Du måste kontrollera att kryssrutan Kan läsa alla poster är avmarkerad. I annat fall kan användaren få tillgång till alla grupper på sidan Grupphierarki, lista.

7 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

8 Navigera till sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.

9 I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på Åtkomstprofiler.

10 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.

11 Klicka på länken Redigera för den standardåtkomstprofil som används för användarrollen du aktiverar för grupper och konfigurera inställningarna för att ge tillgång till grupper och relaterade posttyper.

I följande tabell beskrivs de obligatoriska inställningarna i användaråtkomstprofilen för en användarroll som ger tillgång till grupper för rollen. När du konfigurerar standardåtkomstprofilen får användarrollen den nödvändiga tillgången till grupper. Därför behöver du inte konfigurera åtkomstprofilen för rollen.

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil
Böcker	Ej tillämplig	Skrivskyddad.
Böcker	Underordnad bok	Visa. Med den här profilen kan användaren se alla underordnade grupper på sidan Gruppdetalj. Standardvärdet är Ingen åtkomst.
Böcker	Användare	Skrivskyddad. Med den här profilen kan användaren se alla andra användare som är associerade med gruppen på sidan Gruppdetalj. Standardvärdet är Ingen åtkomst.

12 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

I följande procedur beskrivs hur du aktiverar grupper för en användare. Du måste utföra de här stegen för varje användare som använder grupper.

Så här aktiverar du böcker för en användare

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst

2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.

3 Klicka på länken Användarhantering i sektionen Användarhantering.

4 Klicka på länken Redigera för användaren vars profil du vill ändra.

5 Gör följande inställningar i sektionen Nyckelanvändarinformation på sidan Redigera användare.

- **Standardgrupp för analys.** Den här inställningen fastställer vilken användarbok eller anpassad bok som visas som standard för användaren i bokväljaren på analyssidorna. Inställningen visar användarnamnet och inloggnings-id:t (som standard) för användaren vars post du redigerar. Ändra inställningen för posten

till standard- eller användargruppen där användaren oftast arbetar för rapporter och infopaneler. Ändra inställningen för posten till standard- eller användargruppen där användaren oftast arbetar för rapporter och infopaneler.

- **Standardbok.** Den här inställningen fastställer vilken användarbok eller anpassad bok som visas som standard för användaren i bokväljaren vid arbete i andra områden än analyssidorna. Inställningen visar som standard Alla. Ändra inställningen till standard- användargruppen där användaren oftast arbetar så att användaren inte måste välja gruppen varje gång han eller hon vill arbeta med data i gruppen. Ändra inställningen till standard- användargruppen där användaren oftast arbetar så att användaren inte måste välja gruppen varje gång han eller hon vill arbeta med data i gruppen.

6 I sektionen Användares säkerhetsinformation på sidan Redigera användare:

   a Ange värdet för Rapportämnesområden till Chefs synlighet eller Teams synlighet.

   OBS! Du måste välja ett värde. I annat fall innehåller rapporterna inte några data. Alternativet du väljer, Chefs synlighet eller Teams synlighet, påverkar inte data i rapporten.

   b Ange värdet för Historiska ämnesområden till Full synlighet.

7 Klicka på Spara.

Obs! Användaren måste vara associerad med en grupp för att kunna få tillgång till den. Dessutom får användare som en användare har delegerat till inte automatiskt åtkomst till en användares grupper. Du måste också associera varje delegerad användare med grupperna.

Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer

För att göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig för användare på detaljsidan för en posttyp måste du konfigurera följande:

- Gör göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig i sidlayouten för posttypen för användarrollen.

  Obs! Du kan välja att skapa anpassade layouter för sektionen med relaterad information för böcker för var och en av de posttyper som har stöd för böcker. Du kan till exempel skapa en anpassad layout för sektionen med relaterad information för böcker för kontodetaljsidorna via sidan Applikationsanpassning för posttypen Konto. Information om hur du skapar anpassade layouter för sektioner med relaterad information finns i Anpassa layout för relaterad artikel (finns Customizing Related Item Layouts på sidan 1262).

- I åtkomstprofilen för användarrollen ger du denna åtkomst till grupper som en sektion för relaterad information i posttypen.

I följande procedur beskrivs hur du ska göra för att göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig i en sidlayout för posttyp.

För att göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig i sidlayouten för en posttyp

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på länken Applikationsanpassning.

3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.

   Till exempel, om du vill göra Grupprelaterad information tillgänglig på sidan Affärsmöjligheten, detalj klickar du på länken Affärsmöjlighet.

4 I sektionen Sidlayout klickar du på länken för Sidlayouten (till exempel Sidlayout för affärsmöjlighet).

5 På sidan Sidlayout för posttypen klickar du på länken Redigera för den sidlayout där du vill göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig.

6 I guiden för sidlayout går du till Steg 4, Relaterad information, och klickar på pilarna för att flytt grupposten till sektionen Visad.

7 (Valfritt) Gå till steg 5, Layout för relaterad information, i guiden för sidlayout och välj den layout som du vill använda för sektionen med relaterad information för böcker.
8 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.
9 Logga ut från Oracle CRM On Demand och logga sedan in igen.

I följande procedur beskrivs hur du ger en användarroll till gång till sektionen Grupper som relaterad information i posttypen.

Om du vill ge en användarroll tillgång till sektionen Grupp som relaterad information i en posttyp

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst
2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3 I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på Åtkomstprofiler.
4 Klicka på länken Redigera för den standardåtkomstprofil som används för användarrollen där du vill göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig.
5 I guiden för åtkomstprofil går du till Steg 2, Ange åtkomstnivåer, och klickar på Relaterad information för posttypen där du vill göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig.

   Till exempel, om du vill göra Grupprelaterad information tillgänglig på sidan Affärsmöjligheter, detalj klickar du på länken Relaterad information invid posten Affärsmöjlighet.
6 Välj åtkomstnivå för Grupper i enlighet med kraven för användarrollen.
7 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.
8 Upprepa steg 4 till 7 för ägaråtkomstprofilen som används för den användarroll du aktiverar för grupper.

Tilldela grupper poster

Du kan tilldela poster till anpassade böcker på följande sätt:

- **En post i taget (manuellt).** Du kan välja bokvärdet på postdetaljsidorna.
- **Många samtidigt.** Du kan batchtilldela poster till böcker.
- **Genom att importera boktilldelningar.** Du kan importera boktilldelningar endast för konton och kontakter. Mer information om importera boktilldelningar finns i Om att importera böcker och boktilldelningar (finns Om import av böcker och boktilldelningar på sidan 1440).

Poster kan även tilldelas grupper med hjälp av aktiva arbetsflödesregler och villkor. Information om hur du använder arbetsflödesregler finns i Om arbetsflödesregler (på sidan 1497).

Om startdatum slutdatum för boktilldelningar för konton och kontakter

Boktilldelningar för konton och kontaktposter kan ha ett startdatum och ett slutdatum. Du kan uppdatera dessa fält genom att importera assistenten eller Web Services. Du måste använda Web Services v1.0 för alla sådana begärda Web Services.

En boktilldelning kvarstår som effektiv tills slutdatumet har nåtts eller tills boktilldelningen tas bort från boken, vilket som kommer först. När slutdatumet har nåtts, avslutas relationen mellan boken och posten och användare har inte längre tillgång till posten via medlemsskapet i boken. Användare som har åtkomst till posten via andra åtkomststyrda komponenter som till exempel postägarskap eller teammedlemsskap, har fortfarande tillgång till posten.

Mer information om hantering av tidsbaserade boktilldelningar finns i Om tidsbaserade boktilldelningar (på sidan 1441).

Innan du börjar:

- För att du ska kunna tilldela grupper poster på en posts detaljsida måste sektionen Grupp finnas i layouten för posttypen.
- Om du vill batchtilldela grupper poster måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper.

I följande procedur beskrivs hur du tilldelar en grupp en enskild post.

Så här tilldelar du en grupp en enskild post

1. Navigera till postens detaljsida.
2. Klicka på Lägg till i namnlisten på sektionen Grupper på detaljsidan.
3. Välj gruppen som du vill tilldela posten i gruppväljaren och klicka på OK.

I följande procedur beskrivs hur du batchtilldelar grupper poster.

Så här batchtilldelar du grupper poster

1. Klicka på knappen Meny i namnlisten i listfönstret och klicka sedan på Batchtilldela grupp.
2. Klicka på väljarknappen bredvid rutan Mål, grupp i fönstret Batchtilldela grupp och välj sedan gruppen som du vill tilldela poster i Gruppsökning.
3. Välj ett tilldelningsalternativ för posterna i listan.

   I följande tabell beskrivs tilldelningsalternativen som du kan välja.

Alternativ	Beskrivning
Lägg till	Används för att lägga till målgruppen i alla poster. Tilldelningen påverkar inte någon tidigare grupptilldelning för posterna.
Ersätt typ	Används för att lägga till målgruppen i alla poster och samtidigt ta bort eventuella tidigare tilldelade grupper som har samma typ som målgruppen. **Obs!** Grupptyperna definieras av företagsadministratören.
Ersätt alla	Används för att lägga till målgruppen i alla poster och samtidigt ta bort alla tidigare tilldelade grupper, oavsett typ.
Ersätt bok	Används för att ange gruppen som du vill ersätta. Används för att omtilldela poster från gruppen som du anger här till målgruppen. Andra poster påverkas inte.
Ta bort	Används för att ta bort den befintliga tilldelningen i målgruppen från alla poster.
Ta bort alla	Används för att ta bort alla tilldelade grupper från posterna.

4. Om du väljer något annat alternativ än Lägg till i steg 3 måste du nu välja ett alternativ av typen Tillämpa på.

   I följande tabell beskrivs de olika alternativen av typen Tillämpa på som du kan välja.

Alternativ	Beskrivning
Manuella associationer	Används för att tillämpa tilldelningsalternativet på alla valda poster där de befintliga grupptilldelningarna gjorts manuellt
Automatiska associationer	Används för att tillämpa tilldelningsalternativet på alla valda poster där de befintliga grupptilldelningarna gjorts med hjälp av arbetsflöde eller batch
Båda	Används för att tillämpa tilldelningsalternativet på alla valda poster

5 Om du vill tillämpa dina valda tilldelningskriterier klickar du på Tilldela.

Sidan Kö för begäran om masstilldelning öppnas. Din begäran om tilldelning visas i sektionen Aktiva begäranden. Mer information finns i Sidan Kö för begäran om masstilldelning (på sidan 1852).

När din begäran har bearbetats meddelas du per e-post.

Sidan Bokhierarki

Sidan Bokhierarki visar information om anpassade böcker. Du kan visa deluppsättningar med böcker eller visa alla böcker.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från sidan Bokhierarki.

Om du vill	Följer du dessa steg
Visa en annan deluppsättning böcker	Klicka på listan i namnlisten för Bokhierarki och ändra urvalet till en annan deluppsättning böcker, eller välj Alla böcker om du vill visa alla böcker.
Skapa en bok	Klicka på Ny i namnlisten för Bokhierarki. Ange nödvändig information på bokredigeringssidan och spara posten.
Skapa en delbok för en befintlig bok	Klicka på namnlänken för den överordnade boken. På detaljsidan för grupper klickar du på Ny i namnlisten Undergrupper. På redigeringssidan för grupper anger du informationen för gruppen och sparar dina ändringar.
Flytta en bok till en ny överordnad bok	Klicka på länken Redigera för den bok som du vill ändra. Klicka på sökikonen bredvid fältet Överordnad bok på bokredigeringssidan, välj den nya överordnade boken och spara ändringarna.
Associera användare med en bok	Klicka på namnlänken för boken. Klicka på Lägg till användare på bokdetaljsidan i namnlisten för bokanvändare. Välj de användare på bokredigeringssidan som du vill associera med boken och ange användarinformationen. Mer information finns i Associera användare med grupper (på sidan 1452).

Bokfält

Sidan Grupp, redigera och Grupp, detalj visar detaljer för anpassade grupper. Du kan ändra detaljerna för en grupp, lägga till delgrupper för en grupp, samt lägga till användare i en grupp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelboksinformation	
Boknamn	Namn som har getts till gruppen.
Överordnad bok	Visar namnet för den överordnade gruppen om det rör sig om en delgrupp. Om det är en rotgrupp är det här fältet tomt.
Boktyp	Grupper kan tilldelas en grupptyp för att göra det lättare att organisera gruppstrukturer. För information om hur du skapar grupptyper, se Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449)
Kan innehålla data	Anger om roller kan associeras med den här gruppen. För att det inte ska påverka resultaten ska den här kryssrutan markeras för grupper som inte innehåller data.
Partner	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Mer information finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network.
Partnerplats	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Mer information finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network.
Sektionen Underordnade böcker	
Boknamn	Namnet för en grupp som är underordnad till aktuell grupp.
Boktyp	Grupptyp för den underordnade gruppen.
Kan innehålla data	Anger om posterna kan associeras med delgruppen.
Sektionen Bokanvändare	
Efternamn	Efternamn för en användare som associeras med den här gruppen.

Fält	Beskrivning
Förnamn	Förnamnet för en användare som associeras med den här gruppen.
Bokanvändarroll	Användarens grupproll för aktuell grupp. En gruppanvändarroll kan tilldelas en användare när användaren associeras med en grupp. Gruppanvändarroller kan inte användas som roller i Oracle CRM On Demand. Information om hur du skapar gruppanvändarroller finns i Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1449).
Åtkomstprofil	Användarens åtkomsträttigheter till aktuell grupp och alla eventuella delgrupper. Välj från listan över profiler som är aktiverade för grupper. Mer information om att skapa åtkomstprofiler speciellt för grupper finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1455).

Information om felsökning av grupper

Mer information om funktionen för felsökning av grupper finns under 1800338.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Grupphantering

Grupphantering är en valfri funktion som ger företaget möjlighet att konfigurera team eller personer som samarbetar, så att de kan dela en gemensam informationsuppsättning.

När du ställer in grupper i företaget kan användarna göra följande:

- Gruppmedlemmarna kan få åtkomst till gruppkalendrar och uppgiftslistor, enligt följande:
  - Alla möten, som ägs av en medlem i en grupp eller där en medlem i gruppen ingår i aktivitetsteamet, är synliga för alla medlemmar i gruppen i den sammanslagna kalendern på fliken Grupp i kalendervyerna Varje dag, Varje vecka och Varje månad såvida inte mötet har markerats som privat. I den sammanslagna kalendern visas tillgängligheten för alla medlemmar i gruppen. Genom kalendern kan medarbetarna fastställa när det är bäst att schemalägga möten samt informera medarbetarna (och kontakterna) om möten. Gruppmedlemmarna kan också visa enskilda kalendrar för andra medlemmar i gruppen, på fliken Användare på sidan Kalender.

    Obs! Behörigheten Dela kalender måste ha tilldelats användarnas roller för att de ska kunna få åtkomst till den sammanslagna gruppkalendern. Användare med behörigheten Dela kalender kan även skapa anpassade kalendervyer. Mer information finns i Visa andra användares kalendrar (på sidan 222) och Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 226).

  - Alla uppgifter, som ägs av en medlem i en grupp eller där en medlem i gruppen ingår i aktivitetsteamet, är synliga för alla medlemmar i gruppen i uppgiftslistorna på fliken Gruppuppgifter på sidan Kalender såvida inte uppgiften har markerats som privat.
- Gruppmedlemmar kan automatiskt dela ägarskapet av följande posttyper:
  - Konto
  - Kontakt
  - Hushåll
  - Affärsmöjlighet
  - Portfölj

  När en post med någon av de här posttyperna har tilldelats till en medlem i en grupp, blir alla medlemmar i gruppen gemensamma ägare av posten.

Obs! Om en kontakt har markerats som privat kan inte detaljerna om kontaktposten läsas av andra gruppmedlemmar.

Om en ägare till exempel tillhör gruppen XYZ, och om ett konto tilldelas användaren efter att användaren blivit medlem i gruppen, ingår kontot i kontolistan för alla medlemmarna i gruppen XYZ. På sådana poster visas gruppnamnet i fältet Primärgrupp om det fältet finns med i detaljsideslayouten. Alla medlemmar i gruppen, postens ägare, visas i sektionen Teamrelaterad information på postens detaljsida. Alla medlemmar i gruppen kan uppdatera posten.

Som standard har medlemmarna i den aktuella gruppen full åtkomst till grupposter som tilldelats en gruppmedlem efter att medlemmen anslutit sig till gruppen.

Obs! Om du ska kunna använda den här funktionen måste alternativet Standardgrupptilldelning ha aktiverats på sidan Företagsprofil. Alternativet måste väljas innan grupperna skapas. Mer information finns i Ställa in grupper (på sidan 1466).

För grupper innebär detta följande:

- Varje användare kan enbart tillhöra en grupp.

  När en användare lagts till i en grupp visas användarens namn inte längre i användarlistan när gruppmedlemmar väljs.
- Om du väljer alternativet för grupptilldelning hos företaget:
  - Poster som finns innan en grupp definieras uppdateras inte om inte fältet Ägare uppdateras med en ny ägare som tillhör en grupp.
  - När en användare ansluter sig till en grupp får användaren tillgång till gruppens poster. Om processen omfattar ett stort antal poster kan det ta en stund att slutföra den. Under den tiden tillåts inte gruppmedlemmarna skapa nya poster.

    Ett fel uppstod när postägaren skulle ändras för följande post(er):
    - Användare 1 och Användare 2 tillhör Grupp 1. Användare 3 tillhör inte Grupp 1.
    - Användare 3 äger Konto 31. Användare 1 och Användare 2 har inte åtkomst till Konto 31.
    - Användare 3 läggs till i Grupp 1. Användare 1 och Användare 2 har fortfarande inte åtkomst till Konto 31.
    - Användare 3 blir ägare till Konto 32. Användare 1 och Användare 2 har åtkomst till Konto 32.
- Om användare tas bort från en grupp, tas de bort från alla delade poster som grupperna ger. De har fortfarande åtkomst till sina privata poster.

  Obs! Om namnet på användaren som tas bort från gruppen visas i fältet Ägare i en delad post som gruppen äger, ändras namnet i fältet Ägare i den posten till namnet på en annan medlem i gruppen när den tidigare ägaren har tagits bort från gruppen. När ägarskapet till en affärsmöjlighetspost eller portföljpost ändras på detta sätt, uppdateras systemfälten som lagrar informationen om den senaste ändringen av posten, och informationen visar att posten har uppdaterats av Oracle-administratören. När det gäller andra posttyper som stöder grupper uppdateras emellertid inte systemfälten. För alla posttyper som stöder grupper kommer ändringen av fältet Ägare i den delade posten inte att spåras i verifikationskedjan när fältet ändras som resultat av att användaren tas bort från gruppen, även om fältet Ägare har ställts in för att kontrolleras för posttypen.

Om grupper och postägarskapslägen

Om en post kan ha en ägare eller inte beror på vilket postägarskapsläge du anger för posttypen. En post kan i stället ha en primär anpassad grupp eller ingen ägare men en primär anpassad bok. Mer information om posters ägarlägen finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432). Postägarskapslägen kan endast tillämpas på posttyper som stöder böcker.

Om du ändrar postägarskapsläget för en posttyp, kan en post som tidigare haft en ägare förlora sin ägare när posten uppdateras för första gången efter att postägarskapsläget ändras. Om detta sker, och om postens tidigare

ägare är medlem i en grupp, kommer alla medlemmar i gruppen att kvarstå som medlemmar i teamet, utom postens tidigare ägare. Posttypen Konto utgör dock ett undantag från den här regeln. Om den tidigare ägaren till ett konto är medlem av en grupp tas alla medlemmar i den gruppen bort från teamet.

Obs! I standardapplikationen kvarstår inte postens tidigare ägare som medlem i teamet, på det sätt som beskrivs här. Administratören kan emellertid konfigurera posttypen så att den tidigare ägaren av posten kvarstår som medlem i postens team. Information om hur du konfigurerar posttypen så att den tidigare ägaren kvarstår som medlem av teamet finns i Anpassa tidigare ägarskap för delade poster (finns Anpassa föregående ägarskap för delade poster på sidan 1360).

Grupper och team

I Oracle CRM On Demand görs skillnad mellan *grupper* och *team*:

- Grupper konfigureras av företagsadministratören och gäller hela postuppsättningar inom företaget. Gruppfunktionen måste aktiveras av kundtjänsten eller av företagsadministratören när företaget konfigurerats för Oracle CRM On Demand.
- Postägare eller företagsadministratörer lägger upp team. Det går bara att använda team till posttyper som tillåter team:
  - Konto
  - Ackreditering
  - Aktivitet
  - Applikation
  - Affärsplan
  - Certifiering
  - Kontakt
  - Kurs
  - Anpassade objekt
  - Affärsregistrering
  - Händelse
  - Examen
  - Hushåll
  - Kundämne
  - Finansieringsbegäran
  - Mål
  - Affärsmöjlighet
  - Ordning
  - Partner
  - Portfölj
  - Begärda varuprover
  - Serviceärende
  - Begäran om särskild prissättning

  När ägaren vill ange att ett team ska kunna öppna en post måste ägaren dela posten med hjälp av sektionen Team på detaljsidan för posten. För aktivitetsposter lägger postägaren till användare till aktivitetsteamet i sektionen Användarrelaterad information på sidan Aktivitetsdetalj.

Mer information om hur det går till att lägga upp grupper finns i Ställa in grupper (på sidan 1466).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om grupper och kalenderdelning:

- Visa andra användares kalendrar (på sidan 222)

- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 226)

Ställa in grupper

Innan du börjar. Gör följande:

- Så här kontrollerar du att din roll har rätt behörighet:
  - Om du vill skapa, redigera eller ta bort en grupp måste din roll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.
  - Om du vill lägga till användare i en grupp eller ta bort användare från en grupp, måste din roll ha både behörigheten Hantera roller och åtkomst och Hantera användare.
  - Om du vill kunna aktivera eller inaktivera funktionen Standardgrupptilldelning måste din roll ha behörigheten Hantera företag.
- Information om hur grupper fungerar finns i Grupphantering (på sidan 1463).

Så här lägger du upp grupper och importerar användare

Gör så här när du ställer in grupper:

1. Aktivera funktionen Standardgrupptilldelning.

   Varning! Innan du ställer in eller ändrar en grupp måste du aktivera funktionen Standardgrupptilldelning (alternativet Standardgrupptilldelning på sidan Företagsprofil måste vara markerat), även om du inte planerar att använda funktionen. Om du inte markerar det här alternativet innan du lägger upp eller ändrar en grupp kommer gruppen inte att fungera korrekt. I så fall måste du ta bort gruppen, aktivera funktionen Standardgrupptilldelning och sedan skapa gruppen igen.

2. Skapa grupper och tilldela användare till grupperna.
3. Om du inte planerar att använda funktionen för standardgrupptilldelning, men du använder grupper för att kunna tillåta användare att se sammanslagna gruppkalendrar stänger du av standardgrupptilldelningen när du har skapat grupperna och lagt till medlemmar.
4. Importera dina poster med standardägaren (användaren), som sprider grupper till posterna.

Så här aktiverar du funktionen Standardgrupptilldelning

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Företagsadministration.
3. Klicka på länken Företagsprofil.
4. På sidan Företagsprofil klickar du på Redigera.
5. Markera kryssrutan Standardgrupptilldelning i sektionen Synlighetsinställningar för företagsdata.
6. Spara inställningarna.

Så här lägger du upp en grupp

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. Klicka på länken Allmänna delande grupper i sektionen Användar- och grupphantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
4. Klicka på Ny grupp på sidan Grupp, lista.
5. På sidan Grupp, redigera fyller du i de obligatoriska fälten.

Fält	Beskrivning
Namn	Begränsat till 50 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Beskrivning	Begränsat till 255 tecken.

Obs! Du kan byta namn på gruppen utan att det påverkar befintliga poster eftersom det inte är gruppnamnet utan det underliggande grupp-id:t som används för att spåra grupposter i applikationen. Ditt gruppnamn måste emellertid vara unikt inom ditt företag.

6 Klicka på Spara.

7 Klicka på Lägg till medlemmar på detaljsidan för grupper.

8 Klicka på sökningsikonerna och lägg till användare på sidan Medlemmar.

Endast användare som inte har tilldelats en grupp visas i listan. För att fastställa vilken grupp en användare tillhör måste du gå till den användarens detaljsida.

9 Spara posten.

10 Om du inte planerar att använda funktionen för standardgrupptilldelning, men du använder grupper för att kunna tillåta användare att se sammanslagna gruppkalendrar stänger du av standardgrupptilldelningen när du har skapat grupperna och lagt till medlemmar.

Så här avaktiverar du funktionen Standardgrupptilldelning:

a Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

b Klicka på länken Företagsadministration.

c Klicka på länken Företagsprofil.

d På sidan Företagsprofil klickar du på Redigera.

e Avmarkera kryssrutan Standardgrupptilldelning i sektionen Synlighetsinställningar för företagsdata.

f Spara inställningarna.

Om du senare bestämmer dig för att ändra grupperna eller gruppmedlemskapen måste du aktivera standardgrupptilldelningen igen innan du göra ändringarna. När du har genomfört ändringarna avaktiverar du funktionen igen.

Ändra inställningen för standardgrupptilldelning

Om ditt företag beslutar att grupper inte längre ska användas måste du göra följande innan du stänger av funktionen Standardgrupptilldelning:

1 Ta bort alla användare med undantag för den som du vill ha som primär ägare till gruppens poster.

2 Ta bort gruppen.

3 Avmarkera kryssrutan Standardgrupptilldelning i företagsprofilen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om grupper och kalenderdelning:

- Grupphantering (på sidan 1463)
- Visa andra användares kalendrar (på sidan 222)
- Lägga till anpassade vyer för kalendern (på sidan 226)

Distrikthantering

Du kan ställa in distrikt och distriktshierarkier som används på företaget. Till exempel kan ett företag organisera sin säljpersonal i grupper eller distrikt. Distrikten kan baseras på geografiska förhållanden, produkter eller branscher. Varje säljgrupp är sedan ansvarig för att hantera konton och affärsmöjligheter i sitt distrikt. Du kan

använda de distrikt som du konfigurerar i Oracle CRM On Demand som bas för att tilldela nya konton och poster för affärsmöjligheter. Information om att ställa in distrikt finns i Ställa in distrikt (på sidan 1468).

Ställa in distrikt

Innan du börjar:

- Om inga distrikt har definierats för ditt företag definierar du namngivningsreglerna och hierarkin innan du ställer in informationen i Oracle CRM On Demand. När du matar in information startar du från den översta nivån och lägger sedan till de underordnade distrikten.
- För att du ska kunna utföra följande procedurer måste din användarroll ha behörigheten Hantera distrikt.

I följande procedur beskrivs hur du lägger upp ett distrikt.

Så här lägger du upp ett distrikt

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Distriktshantering och Åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. På sidan Hierarki för distrikt gör du något av följande:
   - Klicka på Nytt distrikt om du vill lägga till ett distrikt.
   - För att uppdatera distriktsinformation klickar du på länken i kolumnen Distrikt och sedan på Redigera på sidan Distrikt, detalj.
4. På sidan Distrikt, redigera fyller du i önskad information.

Fält	Beskrivning
Distrikt	Begränsat till 50 tecken.
Överordnat distrikt	Om det här är ett distrikt på översta nivån lämnar du detta fält tomt.
Aktuell kvot	Du kan ange ett säljmål som tilldelas detta distrikt.
Distrikt, valuta	Ärver företagets standardvaluta.

5. Spara posten.
6. (Valfritt) På detaljsidan för distrikt klickar du på Nytt i namnlisten Underordnade distrikt för att lägga till underordnade distrikt.

Uppdatera överordnat distrikt

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Distriktshantering och Åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
3. På sidan Hierarki för distrikt väljer du underordnat distrikt.
4. På sidan Distrikt, detalj klickar du på Redigera.
5. På sidan Distrikt, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Överordnat distrikt.
6. I sökfönstret markerar du det överordnade kontot.
7. Spara posten.

Uppdatera poster med distrikt

Det finns flera sätt att uppdatera distriktsfältet för en post. Vanligtvis är detta en automatisk process:

- **Tilldelningshanterare:** Du kan använda Tilldelningshanterare för att fylla i det här fältet och relaterad ägare och teammedlemmar för posten.
- **Import:** När du vill uppdatera distriktsägande för många poster ställer du flaggan för att omtilldela ägare så att den utlöser tilldelning av poster med hjälp av Tilldelningshanteraren.
- **Manuellt:** En användare kan tilldela en post sitt distrikt.

Så här bestäms åtkomsträttigheter

Information om hur åtkomsträttigheter fastställs för data som representeras av olika posttyper i Oracle CRM On Demand finns i följande avsnitt:

- Hur åtkomsträttighet fastställs för visning av primära posttyper (finns Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper på sidan 1469)
- Hur åtkomsträttighet fastställs för arbete med primära posttyper (finns Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper på sidan 1470)
- Hur åtkomsträttighet fastställs för visning av relaterade posttyper (finns Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper på sidan 1471)
- Hur åtkomsträttighet fastställs för arbete med relaterade posttyper (finns Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper på sidan 1473)
- Exempel på åtkomstnivåberäkningar (på sidan 1474)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper

När en användare försöker visa en lista med poster för primär posttyp genom att klicka på en flik, göra en sökning eller använda en webbtjänst, används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa användarens åtkomstbehörighet till poster med den posttypen:

- I Oracle CRM On Demand fastställs de behörigheter som har beviljats användare enligt användarrollen:
- Oracle CRM On Demand fastställer användarens behörigheter enligt posttypsinställningarna för användarrollen (Har åtkomst, Kan skapa och Kan läsa alla poster).

Om användaren har behörighet att arbeta med poster med en angiven posttyp och inställningen Kan läsa alla poster har valts för posttypen i användarrollen, kan användaren se alla poster med den posttypen.

Om användaren har behörighet att arbeta med poster med en angiven posttyp och inställningen Kan läsa alla poster inte har valts för posttypen i användarrollen kan användaren se alla poster med den posttypen som användaren äger, och även alla poster med den posttypen som användaren har behörighet att se via någon av följande komponenter för åtkomstkontroll:

- Rapporthierarkin
- Medlemskap i anpassade grupper
- Användardelegering
- Teammedlemskap

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Exempel på åtkomstnivåberäkningar (på sidan 1474)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper

När en användare försöker uppdatera, ta bort eller borra ned för att se fler detaljer om en primär post, används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka åtgärder som användaren kan utföra för posten:

- I Oracle CRM On Demand fastställs de åtkomstnivåer som beviljas enligt åtkomstprofilen för användarens roll:
  - Om användaren är ägare till posten används användarens ägaråtkomstprofil.
  - Om användaren inte är ägare till posten men alternativet Kan läsa alla poster har markerats för posttypen för användarens roll, används användarens standardåtkomstprofil.
- I Oracle CRM On Demand fastställs de åtkomstnivåer som beviljas med hjälp av följande åtkomstkontrollkomponenter:
  - Rapporthierarkin
  - Medlemskap i anpassade grupper
  - Användardelegering
  - Teammedlemskap

Mer information om hur åtkomstnivåer beviljas i Oracle CRM On Demand baserat på rapporthierarki, medlemskap i anpassade grupper, användardelegering och teammedlemskap finns i resten av det här avsnittet. I Oracle CRM On Demand används alltid den mest medgivande åtkomstnivån från var och en av åtkomstkontrollkomponenterna, så kom ihåg detta när du skapar åtkomstprofiler och tilldelar användare, grupper och team dessa åtkomstprofiler.

Kombinationen av åtkomstbehörigheter för posten avgör vilka åtgärder som användaren kan utföra för posten. Om användaren har minst läsbehörighet för posten visas postdetaljerna. Annars ser användaren ett felmeddelande.

Åtkomstbehörighet från rapporthierarkin

För att fastställa den åtkomstbehörighet som kan beviljas genom en användares position i rapporthierarkin, beaktas följande för var och en av den anställdes underställda i Oracle CRM On Demand:

- Om den underställde är ägare till posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om den underställde är teammedlem för posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats till den underställde som teammedlem.

Obs! Om den underställde inte är ägare till posten eller en medlem i teamet för posten bidrar den underställde inte till åtkomstberäkningen.

I Oracle CRM On Demand beaktas all åtkomstbehörighet som de underställda bidrar med till åtkomstberäkningen. Därefter beräknas den mest medgivande åtkomstnivå som kan ges till användaren.

Åtkomstbehörighet från medlemskap i anpassade grupper

För att fastställa den åtkomstbehörighet som kan beviljas genom en användares medlemskap i anpassade grupper, beaktas följande i Oracle CRM On Demand:

- Om posten är associerad med en grupp, extraheras åtkomstnivån för posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats till användaren som är medlem i gruppen.
- Om posten är associerad med en underordnad grupp i en grupphierarki med flera nivåer, till exempel som två steg överordnad, ett steg överordnad och underordnad, extraheras åtkomstnivån på följande sätt:
  - Om användaren är medlem i alla tre grupper härleds åtkomstnivån från användarens åtkomstprofiler i samtliga grupper, dvs. den två steg överordnade, den ett steg överordnade och den underordnade gruppen.
  - Om användaren endast är medlem i den två steg överordnade gruppen härleds åtkomstnivån från användarens åtkomstprofil i den två steg överordnade gruppen.

Om en eller flera av postens åtkomstnivåer är Ärv primär används oavsett den primära postens ärvda åtkomstnivå. Om fler än en av postens åtkomstnivåer är Ärv primär används de ärvda åtkomstnivåerna tillsammans för den primära posttypen från varje åtkomstprofil. Oracle CRM On Demand överväger sedan alla åtkomstnivåer som bokmedlemskapet bidrar till i den slutgiltiga åtkomstberäkningen och utser den åtkomstnivån med högst behörighet som kan ges till användaren.

Åtkomstbehörighet från användardelegering

För att fastställa den åtkomstbehörighet som kan beviljas genom användardelegering tas följande med i beaktande i Oracle CRM On Demand för varje delegerande användare (dvs. varje användare som den aktuella användaren är en delegerad användare för):

- Om den delegerande användaren är ägare till posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från hans eller hennes ägaråtkomstprofil.
- Om den delegerande användaren är teammedlem för posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats den delegerande användaren i teamet.
- Om den underställde till den delegerande användaren är ägare till posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från den underställdes ägaråtkomstprofil.
- Om en underställd till den delegerande användaren är teammedlem för posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats till den underställde i teamet.

I Oracle CRM On Demand beaktas alla åtkomstnivåer som användardelegering bidrar med till åtkomstberäkningen. Därefter fastställs den mest medgivande åtkomstnivå som kan ges till användaren.

Åtkomstbehörighet från teammedlemskap

Om användaren är teammedlem för posten (men inte ägare till posten), extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen för användarens teammedlemskap.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Exempel på åtkomstnivåberäkningar (på sidan 1474)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper

När en användare visar detaljsidan för en post används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka relaterade poster som användaren kan se:

- I Oracle CRM On Demand verifieras att användarens roll har de behörigheter som krävs för att visa posttypen. Om användarens roll inte har de behörigheter som krävs för att visa posttypen visas inte poster av den här relaterade posttypen.
- I Oracle CRM On Demand verifieras att kryssrutan Har åtkomst är markerad för den relaterade posttypen om den är baserad på en primär posttyp. Om kryssrutan Har åtkomst inte är markerad visas inte poster av den här relaterade posttypen.
- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användaren, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användarens underställde på någon nivå i rapporthierarkin, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är en orelaterad användare:

- Om alternativet Kan läsa alla poster har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens standardåtkomstprofil.
- Om alternativet Kan läsa alla poster inte har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll används inte den aktuella användarens standardåtkomstprofil.

  I det här fallet får den aktuella användaren åtkomst till detaljsidan för den överordnade posten på ett eller flera av följande sätt:

  - Den aktuella användaren är medlem i teamet för den överordnade posten.
  - Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till den överordnade posten.
  - Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den överordnade posten eller så är den överordnade posten med i en undergrupp till en grupp där den aktuella användaren är medlem.
  - Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den överordnade posten.

  I Oracle CRM On Demand extraheras därför åtkomstnivåerna för den relaterade posttypen från åtkomstprofilerna för den överordnade posten via var och en av de tillämpliga åtkomstkontrollkomponenterna.

- I Oracle CRM On Demand utvärderar sedan alla relaterade åtkomstnivåer för att fastställa om åtkomstnivån Ärv primär finns med i uppsättningen åtkomstnivåer och avgör också vilka poster som ska visas på följande sätt:
  - Om åtkomstnivån Ärv primär inte påträffas:
    - Om den mest medgivande åtkomstnivån är Ingen åtkomst visas de relaterade posterna inte.
    - Om den mest medgivande åtkomstnivån är någon annan än Ingen åtkomst visas alla relaterade poster, inklusive poster som den aktuella användaren inte är behörig att se.
  - Alla relaterade poster visas om åtkomstnivån Ärv primär påträffas och kryssrutan Kan läsa alla poster har markerats för relaterade posttyper i den aktuella användarens roll.
  - Om åtkomstnivån Ärv primär påträffas och kryssrutan Kan läsa alla poster inte har markerats för relaterade posttyper i den aktuella användarens roll, inkluderar den uppsättning med relaterade poster som visas även alla poster där något av följande påstående är sant:
    - Den aktuella användaren äger den relaterade posten.
    - Den aktuella användaren är medlem i teamet för den relaterade posten.
    - Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till posten.
    - Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den relaterade posten eller så är den relaterade posten med i en undergrupp till gruppen där den aktuella användaren är medlem.
    - Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den relaterade posten.

  Obs! Relaterade posttyper Aktiviteter, Öppna aktiviteter och Avslutade aktiviteter är undantag till de ovannämnda reglerna. Om åtkomstnivån Ärv primär hittas för en aktivitetsrelaterad posttyp och kryssrutan Kan läsa alla poster är avmarkerad för aktivitetsposttypen i den aktuella användarrollen inkluderas endast aktiviteter som användaren äger, aktiviteter som användaren har delegerat till en annan användare och aktiviteter som ägs av användarens grupp i uppsättningen som visas. Aktiviteter som den aktuella användaren endast har åtkomst till via böcker, på grund av att han/hon är en annan användares ombud och aktiviteter som den aktuella användaren har åtkomst till via rapporteringshierarkin inkluderas inte i uppsättningen av relaterade aktiviteter.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Exempel på åtkomstnivåberäkningar (på sidan 1474)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper

När en användare försöker uppdatera, ta bort eller borra ned för att se fler detaljer om en relaterad post, används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka åtgärder som användaren kan utföra för posten:

- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användaren, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användarens underställde på någon nivå i rapporthierarkin, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är en orelaterad användare:
  - Om alternativet Kan läsa alla poster har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens standardåtkomstprofil.
  - Om alternativet Kan läsa alla poster inte har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll används inte den aktuella användarens standardåtkomstprofil.

    I det här fallet får den aktuella användaren åtkomst till detaljsidan för den överordnade posten på ett eller flera av följande sätt:

    - Den aktuella användaren är medlem i teamet för den överordnade posten.
    - Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till den överordnade posten.
    - Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den överordnade posten eller så är den överordnade posten med i en undergrupp till en grupp där den aktuella användaren är medlem.
    - Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den överordnade posten.

    När åtkomst till den relaterade posten beviljas via sammanhanget för den överordnade posten, extraheras lämplig åtkomstnivå för relaterade posttyper i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilerna för var och en av de tillämpliga åtkomstkontrollkomponenterna.
- I Oracle CRM On Demand extraheras även åtkomstnivåer från den aktuella användarens relation till den relaterade posten om något av följande påstående är sant:
  - Den aktuella användaren är medlem i teamet för den relaterade posten. Om den aktuella användaren är ägare till den relaterade posten är även användaren en medlem i teamet.
  - Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till den relaterade posten.
  - Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den relaterade posten eller så är den relaterade posten med i en undergrupp till gruppen där den aktuella användaren är medlem.
  - Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den relaterade posten.
- I Oracle CRM On Demand utvärderas sedan alla tillämpliga åtkomstnivåer för att fastställa om åtkomstnivån Ärv Primär finns med i uppsättningen åtkomstnivåer:
  - Om åtkomstnivån Ärv primär (eller någon av dess kombinationer) finns med i uppsättningen tillämpliga åtkomstnivåer ärver den relaterade posttypen rollinställningarna från den primära posttypen samt även åtkomstinställningarna. Inställningen för åtkomstnivån Ärv primär avgör vilka åtgärder som användaren kan utföra i posterna. Om två eller flera åtkomstnivåer av typen Ärv primär påträffas i Oracle CRM On

Demand avgörs kombinationen av åtkomstnivåerna. Mer information om åtkomstnivån Ärv primär och dess olika kombinationer finns i Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper (på sidan 1414).

- Om åtkomstnivån Ärv primär (eller någon av dess kombinationer) inte finns med i uppsättningen tillämpliga åtkomstnivåer och om den relaterade posttypen har en motsvarande primär posttyp, fastställs ett snitt för åtkomstnivåerna för den primära posttypen och den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand.

  Om exempelvis åtkomstnivån för den relaterade posttypen Affärsmöjlighet är Skrivskyddad och åtkomstnivån för den motsvarande primära posttypen Affärsmöjlighet är Läs/Redigera, är snittet för åtkomstnivåerna Skrivskyddad.

Kombinationen av alla resulterande åtkomstnivåer för den relaterade posttypen avgör vilka åtgärder användaren kan utföra i poster av den posttypen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Exempel på åtkomstnivåberäkningar (på sidan 1474)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)

Exempel på åtkomstnivåberäkningar

Klicka på följande länkar om du vill se exempel på hur Oracle CRM On Demand beräknar användares åtkomstbehörigheter:

- Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa (på sidan 1474)
- Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär (på sidan 1478)
- Exempel 3: Säkra data via grupper (på sidan 1481)

Åtkomstbehörigheterna i exemplen baseras på vissa konfigurationer av användarroller, åtkomstprofiler och andra åtkomststyrda komponenter. Oracle CRM On Demand beräknar åtkomstbehörigheten för en verifierad användare varje gång användaren interagerar med programmet. Oracle CRM On Demand bestämmer åtkomstbehörigheten utifrån användarens roll och alla åtkomstprofiler som kan användas via ägaråtkomstprofiler, standardåtkomstprofiler, rapporthierarkin, medlemskap i anpassade grupper, användardelegering och teammedlemskap, som alla kallas *åtkomstkontrollkomponenter.*

Obs! Användare kan vara anställda i ditt företag eller i en partnerorganisation. Användare kan även vara externa system som har åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Hantering av åtkomstprofil (på sidan 1408)
- Konfigurera åtkomstprofiler (på sidan 1421)

Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa

I det här avsnittet ges ett exempel på hur användares åtkomstbehörigheter beräknas i Oracle CRM On Demand.

I exemplet har Amanda Jacobsen rollen säljare. Amanda kan skapa nya konton och se alla andra kontoposter. Hon har rätt att skapa affärsmöjligheter, men hon kan endast se de affärsmöjligheter som hon äger eller som hon har fått tillåtelse att se.

I följande tabell visas posttypsinställningarna för rollen Säljare.

Primär posttyp	Har åtkomst	Kan skapa	Kan läsa alla poster
Konto	Ja	Ja	Ja
Affärsmöjlighet	Ja	Ja	Nej

Med rollen Säljare har Amanda full kontroll över de konton och affärsmöjligheter som hon skapar men begränsad behörighet till poster som hon inte äger. Rollen Säljare kräver två åtkomstprofiler: en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

I följande tabell visas inställningarna för ägaråtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera/ta bort	Affärsmöjligheter	Visa
Affärsmöjlighet	Läs/redigera/ta bort	Ej tillämplig	Ej tillämplig

I följande tabell visas inställningarna för standardåtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Skrivskyddad	Affärsmöjligheter	Visa
Affärsmöjlighet	Skrivskyddad	Ej tillämplig	Ej tillämplig

I det här exemplet på beräkning av åtkomstbehörigheter förutsätts det att arv från team inte är aktiverat för posttypen Affärsmöjlighet, dvs. kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet på sidan Företagsprofil har avmarkerats. Mer information om beteendet hos funktionen för arv från överordnat team finns i Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411).

David Blomkvist har också rollen Säljare på samma företag. David har samma åtkomstbehörigheter som Amanda.

Amanda äger affärsmöjlighet X, som är länkad till konto 1. David skapar en affärsmöjlighet, Affärsmöjlighet Y, som han också länkar till konto 1. Amanda är inte medlem i affärsmöjlighetsteamet.

När Amanda tittar på kontolistan i sitt företag kan hon se alla konton eftersom hennes roll ger henne behörighet att visa alla konton, även sådana som hon inte äger. I följande tabell visas posterna som Amanda ser när hon klickar på kontonamnet Konto 1 för att borra ned i posten. För det här exemplet visas endast de relevanta fälten och kolumnerna.

Kontodetalj: Konto 1	
Kontodetalj	
Konto:	Konto 1
Ägare:	Jonathan Hellström
Affärsmöjligheter	
Namn på affärsmöjlighet	**Ägare**
Affärsmöjlighet X	Amanda Jacobsen

Kontodetalj: Konto 1		
Affärsmöjlighet Y		David Blomkvist
Kontoteam		
Efternamn	**Förnamn**	**Kontoåtkomst**
Hellström	Jonathan	Ägare

Synlighet för relaterad post i exempel 1

För att fastställa vilka relaterade affärsmöjlighetsposter Amanda kan se i kontot i exemplet granskas Amandas åtkomstbehörigheter i Oracle CRM On Demand. Detta görs på följande sätt:

1. Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:

   Obs! Om flera åtkomstnivåer upptäcks från de olika åtkomstkontrollkomponenterna, beaktas samtliga vid beräkningen av åtkomstbehörigheter.

   - Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda kan läsa alla kontoposter utifrån sin roll.

     I det här exemplet är svaret ja. Amandas roll tillåter henne att läsa alla kontoposter och hon kan därför se kontot. Eftersom Amanda inte är ägare till det överordnade kontot, används hennes standardåtkomstprofil. Åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade kontotypen i Amandas standardåtkomstprofil är Visa.
   - Fastställer om den överordnade posten är i en grupp där Amanda är medlem.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda är medlem i kontoteamet.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i kontoteamet.

     I det här exemplet är svaret nej.

     Om svaret på den frågan är ja (dvs. om en eller flera av Amandas underställda är medlemmar i kontoteamet) extraherar Oracle CRM On Demand åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen för var och en av de underställda från den relevanta åtkomstprofilen. I det fallet används den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Kontoåtkomst i den underställdas teammedlemskap (dvs. inte den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst).
   - Fastställer om Amanda har åtkomst till kontoposten via delegering.

     I det här exemplet är svaret nej.
2. Oracle CRM On Demand gör då följande:
   - Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

     I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i användarens roll.
   - Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

     Affärsmöjligheter kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.
   - Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

     I det här exemplet är svaret nej.

3 Oracle CRM On Demand undersöker därefter de hittade åtkomstnivåerna och fastställer vilken den mest medgivande åtkomstnivån är. I det här fallet är den mest medgivande åtkomstnivån Visa. Åtkomstnivån Ärv primär är inte närvarande och därför visas alla underordnade affärsmöjlighetsposter, även de som användaren inte har behörighet att se.

Åtgärder i relaterade poster i exempel 1

När en användare försöker utföra en åtgärd för en relaterad post måste Oracle CRM On Demand fastställa huruvida användaren har rätt åtkomstbehörigheter för åtgärden i fråga. I det här exemplet kan Amanda försöka läsa postdetaljerna, redigera posten eller radera posten. Två fall beaktas:

- I det första fallet försöker Amanda utföra en åtgärd på affärsmöjlighet X.
- I det andra fallet försöker Amanda utföra en åtgärd på affärsmöjlighet Y.

>Fall 1: Amanda försöker utföra en åtgärd på affärsmöjlighet X, som hon är ägare till.

Oracle CRM On Demand undersöker Amandas åtkomstbehörigheter på följande sätt:

1 Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:

Obs! Om flera åtkomstnivåer upptäcks från de olika åtkomstkontrollkomponenterna, beaktas samtliga vid beräkningen av åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.

  I det här exemplet är svaret nej.
- Fastställer om Amanda kan läsa alla affärsmöjlighetsposter utifrån sin roll.

  I det här exemplet är svaret nej. Även om Amanda kan se den överordnade kontoposten på grund av att hennes standardåtkomstprofil används, är det inte standardåtkomstprofilen som används för affärsmöjlighetsposten.
- Fastställer om affärsmöjlighetsposten är i en grupp där Amanda är medlem.

  I det här exemplet är svaret nej.
- Fastställer om Amanda är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

  I det här exemplet är svaret ja. Amandas äger affärsmöjligheten och ingår därför i affärsmöjlighetsteamet. Åtkomstnivån för den primära posttypen Affärsmöjlighet från Amandas standardåtkomstprofil (standardåtkomstprofilen Säljare) är Läs/Redigera/Ta bort.
- Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

  I det här exemplet är svaret nej.
- Fastställer om Amanda har åtkomst till kontoposten via delegering.

  I det här exemplet är svaret nej.

2 Oracle CRM On Demand gör då följande:

- Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

  I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i Amandas roll.
- Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

  Posttypen affärsmöjlighet kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.
- Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

  I det här exemplet är svaret nej.

3 Oracle CRM On Demand undersöker därefter de hittade åtkomstnivåerna och fastställer vilken den mest medgivande åtkomstnivån är. I det här fallet är den mest medgivande åtkomstnivån Visa.

>Fall 2: Amanda försöker utföra en åtgärd på affärsmöjlighet Y, som ägs av David Blomkvist.

Oracle CRM On Demand undersöker Amandas åtkomstbehörigheter på följande sätt:

1. Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:

   Obs! Om flera åtkomstnivåer upptäcks från de olika åtkomstkontrollkomponenterna, beaktas samtliga vid beräkningen av åtkomstbehörigheter.

   - Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda kan läsa alla affärsmöjlighetsposter utifrån sin roll.

     I det här exemplet är svaret nej. Även om Amanda kan se den överordnade kontoposten på grund av att hennes standardåtkomstprofil används, är det inte standardåtkomstprofilen som används för affärsmöjlighetsposten.
   - Fastställer om affärsmöjlighetsposten är i en grupp där Amanda är medlem.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda har åtkomst till kontoposten via delegering.

     I det här exemplet är svaret nej.
2. Oracle CRM On Demand gör då följande:
   - Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

     I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i Amandas roll.
   - Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

     Posttypen affärsmöjlighet kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.
   - Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

     I det här exemplet är svaret nej.
3. Oracle CRM On Demand undersöker därefter de hittade åtkomstnivåerna och fastställer vilken den mest medgivande åtkomstnivån är. I det här fallet är den slutliga åtkomstnivån Ingen åtkomst.

Se även

Fler exempel finns i följande avsnitt:

- Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär (på sidan 1478)
- Exempel 3: Säkra data via grupper (på sidan 1481)

Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär

I det här avsnittet ges ett exempel på hur användares åtkomstbehörigheter beräknas i Oracle CRM On Demand.

I exemplet är Amanda Jacobsen säljare på ett företag. Amanda kan skapa nya konton och se alla andra kontoposter. Hon har rätt att skapa affärsmöjligheter, men hon kan endast se de affärsmöjligheter som hon äger eller som hon har fått tillåtelse att se.

I följande tabell visas posttypsinställningarna för rollen Säljare.

Primär posttyp	Har åtkomst	Kan skapa	Kan läsa alla poster
Konto	Ja	Ja	Ja
Affärsmöjlighet	Ja	Ja	Nej

Med rollen Säljare har Amanda full kontroll över de konton och affärsmöjligheter som hon skapar men begränsad behörighet till poster som hon inte äger. Rollen Säljare kräver två åtkomstprofiler: en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

I följande tabell visas inställningarna för ägaråtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera/ta bort	Affärsmöjligheter	Ärv primär
Affärsmöjlighet	Läs/redigera/ta bort	Ej tillämplig	Ej tillämplig

I följande tabell visas inställningarna för standardåtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Skrivskyddad	Affärsmöjligheter	Ärv primär
Affärsmöjlighet	Skrivskyddad	Ej tillämplig	Ej tillämplig

I det här exemplet på beräkning av åtkomstbehörigheter förutsätts det att arv från team inte är aktiverat för posttypen Affärsmöjlighet, dvs. kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet på sidan Företagsprofil har avmarkerats. Mer information om beteendet hos funktionen för arv från överordnat team finns i Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411).

David Blomkvist är också säljare på samma företag. David har samma åtkomstbehörigheter som Amanda.

Amanda äger affärsmöjlighet X, som är länkad till konto 1. David skapar en affärsmöjlighet, Affärsmöjlighet Y, som han också länkar till konto 1. Amanda är inte medlem i affärsmöjlighetsteamet.

När Amanda tittar på kontolistan i sitt företag kan hon se alla konton eftersom hennes roll ger henne behörighet att visa alla konton, även sådana som hon inte äger. I följande tabell visas posterna som Amanda ser när hon klickar på kontonamnet Konto 1 för att borra ned i posten. För det här exemplet visas endast de relevanta fälten och kolumnerna.

Kontodetalj: Konto 1	
Kontodetalj	
Konto:	Konto 1
Ägare:	Jonathan Hellström
Affärsmöjligheter	
Namn på affärsmöjlighet	**Ägare**
Affärsmöjlighet X	Amanda Jacobsen

Kontodetalj: Konto 1		
Kontoteam		
Efternamn	**Förnamn**	**Kontoåtkomst**
Hellström	Jonathan	Ägare
Blomkvist	David	Medlem

Synlighet för relaterad post i exempel 2

För att fastställa vilka relaterade affärsmöjlighetsposter Amanda kan se i kontot i exemplet granskas Amandas åtkomstbehörigheter i Oracle CRM On Demand. Detta görs på följande sätt:

1. Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:
   - Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda kan läsa alla kontoposter utifrån sin roll.

     I det här exemplet är svaret ja. Amandas roll tillåter henne att läsa alla kontoposter och hon kan därför se kontot. Eftersom Amanda inte är ägare till det överordnade kontot, används hennes standardåtkomstprofil. Åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade kontotypen i Amandas standardåtkomstprofil är Ärv primär.
   - Fastställer om den överordnade posten är i en grupp där Amanda är medlem.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om Amanda är medlem i kontoteamet.

     I det här exemplet är svaret nej.
   - Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i kontoteamet.

     I det här exemplet är svaret nej.

     Om svaret på den frågan är ja (dvs. om en eller flera av Amandas underställda är medlemmar i kontoteamet) extraherar Oracle CRM On Demand åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen för var och en av de underställda från den relevanta åtkomstprofilen. I det fallet används den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Kontoåtkomst i den underställdas teammedlemskap (dvs. inte den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst).
   - Fastställer om Amanda har åtkomst till kontoposten via delegering.

     I det här exemplet är svaret nej.
2. Oracle CRM On Demand gör då följande:
   - Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

     I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i Amandas roll.
   - Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

     Affärsmöjligheter kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.
   - Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

     I det här exemplet är svaret ja. Därför visar Oracle CRM On Demand följande affärsmöjlighetsposter i kontot:

- Alla länkade affärsmöjlighetsposter där Amanda är ägare.
- Alla länkade affärsmöjlighetsposter som Amanda har tillåtelse att visa via alla andra åtkomstkontrollkomponenter.

Amanda har i sin roll inte rätt att visa affärsmöjligheter som hon inte äger. Därför kan hon inte se den affärsmöjlighet som David Blomkvist skapade.

Åtgärder i relaterade poster i exempel 2

När Amanda försöker utföra en åtgärd på affärsmöjlighet X i det här exemplet blir beräkningen densamma, och resultatet för åtkomstbehörigheterna är desamma som i fall 1 i Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa (på sidan 1474). Den slutliga åtkomstnivån är Läs/Redigera/Ta bort.

Se även

Fler exempel finns i följande avsnitt:

- Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa (på sidan 1474)
- Exempel 3: Säkra data via grupper (på sidan 1481)

Exempel 3: Säkra data via grupper

I det här avsnittet ges ett exempel på hur användares åtkomstbehörigheter beräknas i Oracle CRM On Demand.

I det här exemplet använder ett företag anpassade grupper för att organisera data per distrikt. Två grupper används i det här exemplet: Sydväst och Öst.

Gruppen Sydväst har tre medlemmar:

- Amanda Jacobsen
- David Blomkvist
- Carl Gustavsson

Alla användare i gruppen Sydväst har åtkomstprofilen Skrivskyddad för grupprollen.

Gruppen Öst har tre medlemmar:

- Rickard Robertsson
- Kaj Karlsson
- Jonathan Hellström

Alla användare i gruppen Öst har åtkomstprofilen Skrivskyddad för gruppmedlemsposten.

När någon av användarna skapar en konto- eller affärsmöjlighetspost tilldelas posten automatiskt en lämplig grupp via en (arbetsflödes)process. Gruppen tilldelas utifrån distriktattributet för posten.

Alla användare har rollen Säljare. De kan skapa nya konton och affärsmöjligheter. De kan se alla konto- och affärsmöjlighetsposter i sitt distrikt, men inte poster i andra distrikt.

I följande tabell visas posttypsinställningarna för rollen Säljare.

Primär posttyp	Har åtkomst	Kan skapa	Kan läsa alla poster
Konto	Ja	Ja	Nej
Affärsmöjlighet	Ja	Ja	Nej

Alla användare har fullständig kontroll över de konton och affärsmöjligheter som de skapar, men har begränsad behörighet till poster som de inte äger. Rollen Säljare kräver två åtkomstprofiler: en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

I följande tabell visas inställningarna för ägaråtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera/ta bort	Affärsmöjligheter	Ärv primär
		Böcker	Skrivskyddad
Affärsmöjlighet	Läs/redigera/ta bort	Böcker	Skrivskyddad

I följande tabell visas inställningarna för standardåtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Skrivskyddad	Affärsmöjligheter	Ärv primär
		Böcker	Skrivskyddad
Affärsmöjlighet	Skrivskyddad	Böcker	Skrivskyddad

Obs! För alla primära posttyper som stöder grupper är relationen med den relaterade posttypen Grupper en en-till-underordnad-relation.

I det här exemplet på beräkning av åtkomstbehörigheter förutsätts det att arv från team inte är aktiverat för posttypen Affärsmöjlighet, dvs. kryssrutan Aktivera arv från överordnat team för affärsmöjlighet på sidan Företagsprofil har avmarkerats. Mer information om beteendet hos funktionen för arv från överordnat team finns i Om åtkomstspridning via arv från team (på sidan 1411).

När Amanda Jacobsen visar listan över konton i hennes företag kan hon se konton i gruppen Sydväst och de konton som hon äger. Hon kan inte se några andra konton.

I följande tabell visas de poster som Amanda kan se när hon klickar på kontonamnet Konto 1 för att borra ned i posten. För det här exemplet visas endast de relevanta fälten och kolumnerna.

Kontodetalj: Konto 1		
Kontodetalj		
Konto:	Konto 1	
Ägare:	Jonathan Hellström	
Affärsmöjligheter		
Namn på affärsmöjlighet		**Ägare**
Affärsmöjlighet X		Amanda Jacobsen
Affärsmöjlighet Y		David Blomkvist
Kontoteam		
Efternamn	**Förnamn**	**Kontoåtkomst**

Kontodetalj: Konto 1		
Hellström	Jonathan	Ägare

Amanda kan se två affärsmöjligheter eftersom dessa affärsmöjligheter finns i gruppen Sydväst som hon är medlem i. De andra medlemmarna i gruppen Sydväst kan också se dessa affärsmöjligheter.

Jonathan Hellström är medlem i gruppen Öst. När Jonathan loggar in i Oracle CRM On Demand kan han också se Konto 1 eftersom han äger kontot. Han kan däremot inte se några affärsmöjligheter som är relaterade till Konto 1 eftersom han inte äger dessa. Åtkomstnivån Ärv primär för den relaterade posttypen Affärsmöjligheter i konton ger den här säkerheten.

Rickard Robertsson och Kaj Karlsson, som är medlemmar i gruppen Öst, kan inte se poster för Konto 1, Affärsmöjlighet X eller Affärsmöjlighet Y. De kan inte se kontot eftersom det inte finns i gruppen Öst och deras roll gör att de inte kan se kontoposter som de inte äger. På samma sätt kan de inte heller se Affärsmöjlighet X eller Affärsmöjlighet Y eftersom dessa affärsmöjligheter inte finns i gruppen Öst.

Amanda kan inte ändra Affärsmöjlighet Y som ägs av David Blomkvist. Det beror på följande:

- Amanda äger inte kontot och därför används inte hennes ägaråtkomstprofil.
- Amandas roll förhindrar att hon får åtkomst till affärsmöjlighetsposter som hon inte äger. Därför används inte hennes standardåtkomstprofil.
- Den enda åtkomstprofil som är aktiv i det här läget är åtkomstprofilen Skrivskyddad som Amanda har genom medlemskapet i gruppen Sydväst.

Amandas åtkomstnivå för Affärsmöjlighet Y är därför Skrivskyddad.

Se även

Fler exempel finns i följande avsnitt:

- Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa (på sidan 1474)
- Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär (på sidan 1478)

Affärsprocesshantering

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- Skapa processer (på sidan 1490)
- Lägga till övergångsstadier i processer (på sidan 1491)
- Begränsa processer (på sidan 1493)
- Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier (på sidan 1493)
- Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper (på sidan 1494)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller (på sidan 1535)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)

- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)
- Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1559)
- Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1560)
- Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1565)
- Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1566)
- Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1573)
- Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579)
- Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580)
- Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583)
- Uppdatera definition av prognoser (på sidan 1588)
- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1589)
- Anpassa företagets branschlista (på sidan 1595)
- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om övergångsstadier och övergångsfält i processadministrationen (på sidan 1485)
- Om primära fält i processadministrationen (på sidan 1485)
- Scenario där aktivitetsposter låses (på sidan 1485)
- Exempel på hur processer kan användas för att låsa poster (på sidan 1486)
- Funktionen Processadministration (på sidan 1488)
- Process för att konfigurera processer i Oracle CRM On Demand (på sidan 1489)
- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)
- Arbetsflödesövervakare (på sidan 1558)
- Om tilldelningsregler (på sidan 1569)
- Administration av kundämneskonvertering (på sidan 1578)

Processadministration

I processadministrationssektionen i Oracle CRM On Demand kan du ställa in olika processer så att användarna, inklusive externa applikationer, inte kan utföra vissa åtgärder i poster av en viss posttyp när posterna befinner sig i ett särskilt läge. Att hindra användare från att utföra vissa åtgärder på det här sättet kallas för att *låsa poster*.

Processadministrationsfunktionen är som standard inte aktiverad i Oracle CRM On Demand. Den måste aktiveras separat för varje företag av Oracle CRM On Demand Customer Care. Om ditt företag vill använda sig av processadministrationsfunktionen måste du kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be om att få företagsadministratörsrollen utökad med processadministrationsbehörigheten.

I och med att Oracle CRM On Demand Customer Care ger företagsadministratören behörighet att administrera processer kan företagsadministratören sedan bevilja andra roller samma behörighet.

OBS! De kontroller som avgör vilka poster som ska vara låsta utgör den sista säkerhetskomponenten som Oracle CRM On Demand granskar vid beräkning av en användares rättigheter att arbeta med en post. De behörigheter som beviljas av övriga åtkomstkontrollkomponenter granskas först. En *åtkomstkontrollkomponent* är en funktion i Oracle CRM On Demand som bidrar till beräkningen av en användares rättigheter att komma åt och arbeta med poster. Några exempel på åtkomstkontrollkomponenter: postägarskap, åtkomstprofiler, roller, team, böcker och rapporthierarkin. Kontrollerna som låser poster åsidosätter inte de begränsningar som de andra åtkomstkontrollkomponenterna tillämpar.

Om det behövs kan du tillåta vissa användare att åsidosätta postlåsningsprocesser som genomförs på företaget. Mer information finns i Om åsidosättning av postlåsningsprocesser (på sidan 1496).

Mer information om processer och hur du skapar dem finns i följande avsnitt:

- Om övergångsstadier och övergångsfält i processadministrationen (på sidan 1485)
- Om primära fält i processadministrationen (på sidan 1485)
- Scenario där aktivitetsposter låses (på sidan 1485)
- Exempel på hur processer kan användas för att låsa poster (på sidan 1486)
- Funktionen Processadministration (på sidan 1488)
- Process för att konfigurera processer i Oracle CRM On Demand (på sidan 1489)
- Skapa processer (på sidan 1490)
- Lägga till övergångsstadier i processer (på sidan 1491)
- Begränsa processer (på sidan 1493)
- Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier (på sidan 1493)
- Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper (på sidan 1494)

Om övergångsstadier och övergångsfält i processadministrationen

I en process för en posttyp konfigurerar du ett antal övergångsstadier. Ett *övergångsstadium* representerar ett tillstånd som en post övergår till när vissa villkor uppfylls. Ett *övergångsfält* är ett urvalslistefält som finns i den posttyp som avgör när en post ska övergå från ett övergångsstadium till ett annat. Urvalslistefältet för en process identifieras i definitionen för processen.

Hos en process kan alla värden i övergångsfältet kopplas till ett övergångsstadium. För varje övergångsstadium kan du ange följande information:

- **Villkor.** Villkoret avgör huruvida en post kan övergå till det aktuella övergångsstadiet.
- **Felmeddelande.** Felmeddelandet visas om villkoret inte är uppfyllt och en användare försöker att flytta posten till det aktuella övergångsstadiet.
- **Poståtkomstkontroller.** Poståtkomstkontrollerna avgör vilka åtgärder som användarna inte får utföra i en post när posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Du kan hindra användarna från att ta bort och uppdatera poster i övergångsstadiet.
- **Fältinställning.** Fältinställningen avgör hur vissa fält ska bete sig när posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.
- **Relaterade åtkomstkontroller.** De relaterade åtkomstkontrollerna avgör vilka åtgärder som användarna inte får utföra i relaterade poster när den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.

Till exempel kan du ställa in en process för posttypen Lösning där du använder fältet Status som övergångsfält och lägger in tre övergångsstadier för processen – ett stadium för vart och ett av statusvärdena Utkast, Godkänd och Föråldrad. Därefter kan du göra inställningar som förhindrar att användarna tar bort lösningar som befinner sig i övergångsstadiet för status Godkänd, eller som förhindrar att användarna uppdaterar lösningar som befinner sig i övergångsstadiet för status Föråldrad och så vidare.

Om primära fält i processadministrationen

Du kan använda ett urvalslistefält i en posttyp för att begränsa en process, så att processen endast tillämpas på vissa poster av den aktuella posttypen. Urvalslistefältet kallas för det *primära fältet*, och en process tillämpas bara på poster vilkas värde i det primära fältet är identiskt med något av de värden som du anger för processen, det vill säga de primära värdena. Till exempel kan fältet Samtalstyp användas som primärt fält för posttypen Aktivitet. Du kan begränsa en process för posttypen Aktivitet så att processen endast tillämpas på vissa typer av samtalsposter.

Scenario där aktivitetsposter låses

Det här avsnittet innehåller ett exempel som visar hur säljare vid ett läkemedelsbolag använder samtalsaktivitetsposter i Oracle CRM On Demand för att registrera information om sina kundbesök, och hur

samtalsaktivitetsposterna låses vid särskilda tillfällen. Det är möjligt att ditt företag vill använda Oracle CRM On Demand på ett annat sätt, beroende på hur er affärsmodell ser ut.

En säljare planerar att besöka ett sjukhus på orten för att fylla på varuprovslagret i sjukhusets medicinskåp och för att tala med sjukhuschefen om en ny produkt som läkemedelsbolaget just ska lansera. Säljaren planerar att ge sjukhuschefen en reklam-cd med resultatet av de kliniska testerna samt en vitbok. När säljaren konfigurerar samtalsaktivitetsposten i Oracle CRM On Demand anger han Inte påbörjad som status för posten.

När säljaren kommer till sjukhuset måste han vänta en stund medan någon i personalen hämtar nycklarna till medicinskåpet. Säljaren utnyttjar väntetiden för att uppdatera samtalsaktivitetspostens status till Pågår i Oracle CRM On Demand. Sedan fyller säljaren på lagret i medicinskåpet, berättar om den nya produkten för sjukhuschefen och ger henne reklammaterialet.

Mot slutet av dagen loggar säljaren in i Oracle CRM On Demand igen och börjar uppdatera de poster som är kopplade till dagens aktiviteter. Säljaren uppdaterar till exempel samtalsaktivitetsposten för samtalet till sjukhuset, men han vill granska posten en gång till innan han ändrar postens status till det slutgiltiga alternativet Inskickad. Säljaren måste dock i väg på ett säljmöte, så han anger tills vidare Slutförd som status för posten och åker till mötet. I det här stadiet går det inte att ta bort posten från Oracle CRM On Demand.

När säljaren kommer tillbaka från mötet granskar han samtalsaktivitetsposten igen och anger sedan Inskickad som status för posten. I det här stadiet går det inte att uppdatera eller ta bort samtalsaktivitetsposten från Oracle CRM On Demand, och alla fält är skrivskyddade. Dessutom går det inte att koppla andra poster till den inskickade samtalsaktivitetsposten. Ett exempel på en process som stöder det här scenariot finns i Exempel på hur processer kan användas för att låsa poster (på sidan 1486).

Exempel på hur processer kan användas för att låsa poster

Exemplet i det här avsnittet, som illustrerar hur man kan skapa en process, stöder det scenario som beskrivs i Scenario där aktivitetsposter låses (på sidan 1485). Du kan välja att göra på ett annat sätt, beroende på din affärsmodell.

Du skapar en process som begränsar vilka åtgärder som användarna kan utföra på följande sätt:

- När postens status är Slutförd kan användarna inte ta bort posten.
- När postens status är Inskickad händer följande:
  - Användarna kan inte uppdatera eller ta bort posten. De kan inte heller koppla andra poster till samtalsaktivitetsposten.
  - Alla fält i samtalsaktivitetsposten är skrivskyddade.
- Processen tillämpas på kontosamtal och tjänstesamtal, men inte på allmänna samtal.

Så här konfigurerar du en process för att låsa alla samtalsaktivitetsposter

1. I Oracle CRM On Demand skapar du en process på följande sätt:
   a. Ange ett unikt namn på processen i fältet Processnamn.
   b. Välj Aktivitet i fältet Objektnamn.

   När du väljer Aktivitet i fältet Objektnamn ställs fältet Primärt fält automatiskt in på Samtalstyp. Fältet Övergångsfält ställs automatiskt in på Status. Mer information om hur du skapar processer finns i Skapa processer (på sidan 1490).
2. Lägg till övergångsstadierna från tabellen nedan i den process som du skapade i steg 1 i den här proceduren.

   Mer information om hur du lägger till övergångsstadier i processer finns i Lägga till övergångsstadier i processer (på sidan 1491).

Delstat	Inaktivera kryssrutan Uppdatera	Inaktivera kryssrutan Ta bort
Inte påbörjad	Avmarkerad	Avmarkerad
Pågående	Avmarkerad	Avmarkerad
Slutförd	Avmarkerad	Markerad
Bekräftad	Markerad	Markerad

3 Begränsa processen så att den tillämpas på kontosamtal och tjänstesamtal, men inte på allmänna samtal, genom att lägga till Kontosamtal och Tjänstesamtal som primära värden för processen.

Mer information om hur du begränsar processer finns i Begränsa processer (på sidan 1493).

4 Konfigurera fältinställningen och markera kryssrutan Skrivskydd för alla fält i övergångsstadiet Inskickad.

Mer information om hur du konfigurerar fältinställningen för övergångsstadier finns i Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier (på sidan 1493).

5 Aktivera lämpliga åtkomstkontroller för de relaterade posttyperna i övergångsstadierna Slutförd och Inskickad.

Inställningarna för kryssrutorna visas i följande tabell. Mer information om hur du aktiverar åtkomstkontroller för relaterade posttyper finns i Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper (på sidan 1494).

Övergångsstadium	Relaterad posttyp	Inaktivera Skapa/ Lägg till	Inaktivera Uppdatera	Inaktivera Ta bort
Slutförd	Meddelandesvar	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Specificerade produkter	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Kampanjartikelleveranser	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Lämnade varuprov	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Begärda varuprover	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Provtransaktioner	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Signaturer	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad
	Lösningar	Avmarkerad	Avmarkerad	Markerad

Övergångsstadium	Relaterad posttyp	Inaktivera Skapa/ Lägg till	Inaktivera Uppdatera	Inaktivera Ta bort
Skickad	Bilagor	Markerad	Markerad	Markerad
	Böcker	Markerad	Markerad	Markerad
	Kontakter (M:M)	Markerad	Markerad	Markerad
	Anpassade objekt 01 till 03	Markerad	Markerad	Markerad
	Meddelandesvar	Markerad	Markerad	Markerad
	Specificerade produkter	Markerad	Markerad	Markerad
	Lämnade varuprov	Markerad	Markerad	Markerad
	Begärda varuprover	Markerad	Markerad	Markerad
	Provtransaktioner	Markerad	Markerad	Markerad
	Signaturer	Markerad	Markerad	Markerad
	Lösningar (M:M)	Markerad	Markerad	Markerad

Obs! Posterna med begärda varuprover har poster med objekt för begärda varuprover länkade till dem som också måste vara låsta när den överordnade posten är låst. Om du vill låsa posterna med objekt för begärda varuprover måste du ställa in en separat process som är baserad på posttypen Begärda varuprover. På liknande sätt har posterna med varuprovstransaktioner poster med transaktionsobjekt länkade till dem. Om du vill låsa posterna med transaktionsobjekt måste du ställa in en separat process som är baserad på posttypen Varuprovstransaktion. Processen som du ställer in för en posttyp låser de överordnade posterna av den posttypen samt de underordnade posterna, men processen låser inte några poster som är länkade till de underordnade posterna.

Funktionen Processadministration

Följande posttyper stöds för processadministration:

- Konto
- Aktivitet
- Adress
- Affärsplan
- Samtal, produktdetalj
- Händelse
- Kundämne
- Meddelandeplan
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Prov, friskrivningsklausul

- Begärda varuprover
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Lösning

Begränsningar

Följande begränsningar gäller:

- Det går bara att konfigurera en process för varje posttyp som stöder processadministration.
- För varje stödd posttyp används fältet Status i posttypen som övergångsfält för processen. Du kan inte välja något annat fält som övergångsfält.

  Obs! Användare kan inte ändra status direkt för en post med produktdetaljer under samtal. I Oracle CRM On Demand uppdateras sådana poster när det relaterade samtalets status ändras så att posten och det relaterade samtalet alltid har samma status.

- Det är bara posttypen Aktivitet som stöder användning av ett primärt fält för att begränsa processen. I posttypen Aktivitet fungerar fältet Samtalstyp som primärt fält. Du kan inte välja något annat fält som primärt fält.
- Alternativen för fältinställningen för övergångsstadier är begränsade till att ange att vissa fält är skrivskyddade när en post befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.
- Fältet Ordernummer och kryssrutan Standard, som visas i processposten när du sparar processen, används inte i den nuvarande versionen av Oracle CRM On Demand.

Relaterade posttyper

För varje överordnad posttyp som stöds för processadministration kan du aktivera åtkomstkontroller för samtliga relaterade posttyper som stöds för den överordnade posttypen och som är tillgängliga för ditt företag. Undantagen visas i följande tabell.

Överordnad posttyp	Relaterade posttyper som inte stöds
Konto	■ Bedömningar ■ Finansiellt konto: Kontor ■ Finansiellt konto: Undanhållande institutioner
Aktivitet	Bedömningar
Affärsplan	Bedömningar
Kundämne	Bedömningar
Mål	Bedömningar
Affärsmöjlighet	Bedömningar
Serviceärende	Bedömningar

Obs! Du kan tillåta vissa användare att åsidosätta postlåsningsprocesser som genomförs på företaget. Mer information finns i Om åsidosättning av postlåsningsprocesser (på sidan 1496).

Process för att konfigurera processer i Oracle CRM On Demand

Utför följande aktiviteter om du vill konfigurera en process i Oracle CRM On Demand:

1. Skapa processer (på sidan 1490)
2. Lägga till övergångsstadier i processer (på sidan 1491)

Du kan också utföra följande aktiviteter (valfritt):

- Begränsa processer (på sidan 1493)
- Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier (på sidan 1493)
- Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper (på sidan 1494)

Skapa processer

Följ stegen i följande procedur om du vill skapa en process. Den här aktiviteten utgör ett steg i Process för att konfigurera processer i Oracle CRM On Demand (på sidan 1489).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste processadministrationsbehörigheten ingå i din roll.

Så här skapar du en process

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Processadministration i sektionen Affärsprocesshantering.
3. Klicka på Nytt på sidan Processlista.
4. Fyll i processinformationen på sidan Redigera process.
5. Spara ändringarna.

OBS! Fältet Ordernummer och kryssrutan Standard, som visas på sidan Processinformation när du sparar en process, används inte i den nuvarande versionen av Oracle CRM On Demand.

Processfälten beskrivs i följande tabell. Mer information om hur fälten används i den nuvarande versionen av Oracle CRM On Demand finns i listan med begränsningar i Funktionen Processadministration (på sidan 1488).

Fält	Beskrivning
Processnamn	Namnet som du ger processen.
Posttyp	Posttypen för processen. En lista över de posttyper som du kan skapa processer för finns i Funktionen Processadministration (på sidan 1488).
Primärt fält	Namnet på det fält i posttypen som ska användas som ett filter för att begränsa processen till att påverka vissa av posttypens poster. Fältet är skrivskyddat. Hos posttypen Aktivitet är Samtalstyp inställt som standardvärde i det primära fältet. Hos övriga posttyper är fältet tomt. Mer information om primära fält finns i Om primära fält i processadministrationen (på sidan 1485).
Övergångsfält	Namnet på det fält i posttypen som avgör när poster ska övergå från ett övergångsstadium till ett annat. Fältet är skrivskyddat. Standardvärdet är Status hos alla posttyper som stöds. Mer information om övergångsfält finns i Om

Fält	Beskrivning
	övergångsstadier och övergångsfält i processadministrationen (på sidan 1485).
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av processen.

Lägga till övergångsstadier i processer

I en process kan du koppla alla värden i övergångsfältet till ett övergångsstadium. Mer information om övergångsfält och övergångsstadier finns i Om övergångsstadier och övergångsfält i processadministrationen (på sidan 1485).

Följ stegen i följande procedur om du vill lägga till ett övergångsstadium i en process. Den här aktiviteten utgör ett steg i Process för att konfigurera processer i Oracle CRM On Demand (på sidan 1489).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste processadministrationsbehörigheten ingå i din roll.

Så här lägger du till ett övergångsstadium i en process

1. Gå till sidan Processlista och klicka på länken Processnamn för den process som du vill lägga till övergångsstadiet i.
2. På sidan Processinformation rullar du ned till sektionen Övergångsstadier och klickar sedan på Lägg till i sektionens namnlist.
3. På sidan Redigera övergångsstadium fyller du i information om övergångsstadiet.
4. Spara ändringarna.
5. Upprepa steg 2 till 4 i proceduren för varje övergångsstadium som du vill lägga till i processen.

I tabellen nedan beskrivs några av fälten för övergångsstadierna. Namnet på övergångsfältet visas i rubrikerna för sektionerna Nyckelinformation och Verifiering på sidan i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation	
Delstat	Det övergångsfältsvärde som identifierar det aktuella övergångsstadiet. Ett övergångsfältsvärde kan bara kopplas till ett enda övergångsstadium i processen. När ett värde har använts för ett övergångsstadium försvinner värdet från urvalslistan med värden i fältet Stadium.
Kategori	(Valfritt) Den försäljningskategori som övergångsstadiet är knutet till.
Beskrivning	(Valfritt) En beskrivning av övergångsstadiet.
Verifiering	

Fält	Beskrivning
Villkor	(Valfritt) Ett villkor som avgör huruvida en post kan övergå till det aktuella övergångsstadiet. Du kan antingen ange ett uttryck direkt i textrutan eller också klicka på *fx*-ikonen för att öppna fönstret Expression Builder, där du kan ange ett uttryck. Mer information om Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892). Använd inte några beräknade fält i uttrycket. Beräknade fält stöds inte i uttryck i fältet Villkor hos övergångsstadierna. Om det villkor som du har angett inte är uppfyllt när en användare försöker att flytta en post av den posttyp som är angiven i processen för det aktuella övergångsstadiet kommer ett felmeddelande att visas, och de ändringar som användaren gjort sparas inte.
Felmeddelande	(Valfritt) Texten i det felmeddelande som visas om det villkor som angivits för övergångsstadiet inte är uppfyllt när en användare försöker att flytta en post av den posttyp som är angiven i processen för det aktuella övergångsstadiet.
Poståtkomstkontroll	
Inaktivera Uppdatera	(Valfritt) Om den här kryssrutan är markerad kan användarna, inklusive externa applikationer, inte uppdatera poster av den posttyp som är angiven i processen när posterna befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.

Fält	Beskrivning
Inaktivera Ta bort	(Valfritt) Om den här kryssrutan är markerad kan användarna, inklusive externa applikationer, inte ta bort poster av den posttyp som är angiven i processen när posterna befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Om en post i det här övergångsstadiet är underordnad en överordnad post kan användarna inte heller ta bort posten från relationen, om det innebär att den underordnade posten tas bort från Oracle CRM On Demand. Om den underordnade posten kan tas bort från relationen med den överordnade posten utan att det innebär att den underordnade posten tas bort från Oracle CRM On Demand kan posten dock tas bort från relationen medan den befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Däremot går det inte att radera den.

Begränsa processer

Om du vill begränsa en process så att den endast tillämpas på vissa poster av den aktuella posttypen anger du vilka värden som är giltiga för processen i det primära fältet i posttypen. Mer information om primära fält finns i Om primära fält i processadministrationen (på sidan 1485).

Följ stegen i följande procedur om du vill begränsa en process.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste processadministrationsbehörigheten ingå i din roll.

Så här begränsar du en process

1. Gå till sidan Processlista och klicka på länken Processnamn för den process som du vill begränsa.
2. På sidan Processinformation rullar du ned till sektionen Primära värden och klickar sedan på Lägg till i sektionens namnlist.
3. I fältet Värde på sidan Redigera primära värden väljer du vilka värden som processen ska begränsas till.

   Du kan välja upp till fem olika värden på sidan Redigera primära värden. Upprepa proceduren om du vill välja fler värden.
4. Spara ändringarna.
5. Upprepa steg 2 till 4 i proceduren tills du har lagt till alla primära värden.

Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier

Genom att konfigurera fältinställningen för ett övergångsstadium kan du ange hur särskilda fält ska bete sig när en post befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.

Följ stegen i följande procedur om du vill konfigurera fältinställningen för ett övergångsstadium.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste processadministrationsbehörigheten ingå i din roll.

Så här konfigurerar du fältinställningen för ett övergångsstadium

1. Gå till sidan Processinformation och klicka på länken i fältet Stadium för det övergångsstadium som du vill konfigurera fältinställningen för.
2. På sidan Information om övergångsstadium rullar du ned till sektionen Fältinställning och klickar sedan på Lägg till i sektionens namnlist.
3. På sidan Redigera fältinställning anger du hur fälten ska bete sig när en post av den posttyp som är angiven i processen befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Det gör du på följande sätt:
   a. Välj ett fält i listan Fält.
   b. Markera kryssrutan för det beteende som du vill konfigurera för fältet.

      OBS! Mer information om vilka begränsningar som gäller när du konfigurerar fältinställningen för övergångsstadier finns i Funktionen Processadministration (på sidan 1488).

      VARNING! För att du ska kunna ange att ett kryssrutefält ska vara skrivskyddat måste fältet redan visas i den sidlayout där det ska användas. Annars kommer det att visas ett felmeddelande när fältet läggs till i en sidlayout och användarna försöker att spara poster av den här typen.

   Du kan ange inställningar för upp till fem fält på sidan Redigera fältinställning. Upprepa proceduren om du vill ange inställningar för fler fält.
4. Spara ändringarna.
5. Upprepa steg 2 till 4 i proceduren tills du har konfigurerat alla fält som du önskar för det aktuella övergångsstadiet.

Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper

Du kan begränsa vilka åtgärder som användarna kan utföra i de relaterade posterna när en överordnad post befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Det gör du genom att aktivera åtkomstkontroller för de relaterade posttyperna.

OBS! Vissa posttyper saknar relaterade posttyper.

Slutför stegen i följande procedur om du vill aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste processadministrationsbehörigheten ingå i din roll.

Så här aktiverar du åtkomstkontroller för relaterade posttyper

1. Gå till sidan Processinformation och klicka på länken i fältet Stadium för det övergångsstadium där du vill aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper.
2. På sidan Information om övergångsstadium rullar du ned till sektionen Relaterad åtkomstkontroll och klickar sedan på Lägg till i sektionens namnlist.
3. På sidan Redigera relaterade åtkomstkontroller markerar du kryssrutorna för de åtkomstkontroller som du vill aktivera. Detta gör du för varje relaterad posttyp.

   Du kan aktivera åtkomstkontroller för upp till fem relaterade posttyper på sidan Redigera relaterade åtkomstkontroller. Upprepa proceduren om du vill aktivera åtkomstkontroller för fler relaterade posttyper.

   OBS! På sidan Redigera relaterade åtkomstkontroller är kryssrutorna för åtkomstkontrollerna markerade som obligatoriska, det vill säga en asterisk visas bredvid namnet på respektive kryssruta. Kryssrutorna är markerade som obligatoriska på grund av att varje kryssrutefält alltid har ett värde i databasen. Värdet är antingen Sant, vilket betyder att kryssrutan är markerad, eller Falskt, vilket betyder att kryssrutan är avmarkerad. Om du markerar en kryssruta sparas värdet Sant i databasen. Om du väljer att inte markera en kryssruta sparas värdet Falskt i databasen.

4 Spara ändringarna.

5 Upprepa steg 2 till 4 i proceduren tills du har aktiverat åtkomstkontrollerna för de relaterade posttyperna för det aktuella övergångsstadiet.

Följande tabell beskriver åtkomstkontrollerna för de relaterade posttyperna. Vissa relaterade posttyper är inte tillgängliga. En lista över de relaterade posttyper som inte är tillgängliga finns i Funktionen Processadministration (på sidan 1488).

OBS! Användarna kan utgöras av såväl externa applikationer som användare av Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Inaktivera Skapa/Lägg till	Om du markerar den här kryssrutan kan användarna inte skapa nya poster av den relaterade posttypen utifrån den överordade posten, och inte heller lägga till befintliga poster av den aktuella posttypen i den överordnade posten så länge som den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.
Inaktivera Uppdatera	Hur kryssrutan beter sig beror på relationen mellan den överordnade posttypen och den relaterade posttypen: ■ Om den överordnade posttypen har en en-till-många-relation med den relaterade posttypen, och om kryssrutan är markerad, kan användarna inte uppdatera poster av den aktuella relaterade posttypen som är underordnade den överordnade posten så länge som den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Det går inte att uppdatera de underordnade posterna någonstans i Oracle CRM On Demand när den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Om det till exempel finns relaterade poster för posttypen Anpassat objekt 05 hos den överordnade posten går det inte att uppdatera poster av typen Anpassat objekt 05 så länge som den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet – inte ens om användaren går via Startsidan för anpassat objekt 05. ■ Kryssrutan går inte att tillämpa på relaterade posttyper som har en många-till-många-relation med den överordnade posttypen. Det betyder att kryssrutan inte kan användas för att hindra användarna från att uppdatera relaterade poster av den typen så länge som den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet.
Inaktivera Ta bort	Hur kryssrutan beter sig beror på relationen mellan den överordnade posttypen och den relaterade posttypen: ■ Om den överordnade posttypen har en en-till-många-relation med den relaterade posttypen, och om kryssrutan är markerad, kan användarna inte ta bort poster av den aktuella relaterade posttypen som är underordnade den överordnade posten så länge som den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Det går inte att ta bort de underordnade posterna någonstans i Oracle CRM On Demand när den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. ■ Om den relaterade posttypen har en många-till-många-relation med den överordnade posttypen, och om kryssrutan är markerad, kan

Fält	Beskrivning
	användarna inte ta bort underordnade poster av den aktuella posttypen från relationen med den överordnade posten så länge som den överordnade posten befinner sig i det aktuella övergångsstadiet. Däremot kan användarna ta bort de underordnade posterna från andra platser i Oracle CRM On Demand, till exempel från en lista som nås via posttypen Startsida.

Om åsidosättning av postlåsningsprocesser

Vissa användare, t.ex. administratörer och chefer, kan behöva arbeta med låsta poster utan att begränsas av postlåsningsprocesserna. Du kan tillåta en användare att åsidosätta postlåsningsprocesser genom att aktivera behörigheten Åsidosätt processadministration i användarens roll.

Med behörigheten Åsidosätt processadministration åsidosätts endast de begränsningar som följer av postlåsningsprocesserna. Arbete med de låsta posterna kräver att användaren kan visa dem och att denna person har tillräcklig åtkomstnivå och behörighet. Med behörigheten Åsidosätt processadministration kan användare åsidosätta postlåsningsprocesser för samtliga posttyper. Du kan inte begränsa användarens processåsidosättning till endast vissa poster eller posttyper.

Obs! Administrationsbehörigheten Åsidosätt process är inte tillgänglig som standard. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om du vill aktivera behörigheten för företaget där du arbetar.

Konfiguration av arbetsflöde

Så här konfigurerar du arbetsflödesreglerna så att de uppfyller ditt företags affärskrav:

1. Arbeta med alla intressenter för att planera affärsprocesserna.
2. Dokumentera alla arbetsflödesregler och de motsvarande arbetsflödesåtgärderna som du måste konfigurera. Mer information om komponenterna i arbetsflödesregler finns i Om arbetsflödesregler (på sidan 1497).
3. Logga in i Oracle CRM On Demand som företagsadministratör och skapa arbetsflödesreglerna. Mer information finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518) och Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524).
4. Inom de nya arbetsflödesreglerna och schemalagda händelserna definierar du alla arbetsflödesåtgärder som krävs. Information om att skapa de olika typerna av arbetsflödesåtgärder finns i följande avsnitt:
   - Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
   - Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
   - Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
   - Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
   - Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
   - Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
   - Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)
   - Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
   - Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Ställa in funktionen för arbetsflödesregler

Om du är en ny kund aktiveras funktionen för arbetsflödesregler automatiskt. Om du däremot är en befintlig kund måste Oracle CRM On Demand Customer Care och företagsadministratören konfigurera funktionen för arbetsflödesregler i Oracle CRM On Demand på följande sätt:

- **Inställning av Oracle CRM On Demand Customer Care** När Oracle CRM On Demand Customer Care har konfigurerat funktionen för arbetsflödesregler visas länken Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering på webbplatsen för admin. Administratörens användarroll måste även ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler aktiverad. Mer information om användarroller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

  Obs! För att skapa arbetsflödesregler för posttypen Användare måste du också ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler för användare i din användarroll. Din administratör kan aktivera den här behörigheten för rollen Administratör och efter behov för alla andra roller. Mer information om vad man ska tänka på när man skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare finns i Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare (på sidan 1517).

- **Aktivera alternativ för arbetsflöde.** Arbetsflödesregler kan inte utföras förrän företagsadministratören markerat kryssrutan Aktivera arbetsflöde på sidan Företagsprofil. Mer information om hur du konfigurerar din företagsprofil finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1125).
- **Integrationshändelser.** En *integreringshändelse* är en mekanism för att utlösa externa processer som är baserade på ändringar av posterna i Oracle CRM On Demand, inklusive åtgärderna Skapa, Uppdatera, Ta bort, Associera, Separera, Återställa och Slå samman. Du kan ange vilka fält i en post som du vill ska bevakas. Om företaget vill använda arbetsflödesregler för att skapa integreringshändelser ska du kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och begära support för administration av integreringshändelser och för att ange den totala storleken på de integreringshändelseköer som du behöver. När värdet ändras i ett bevakat fält registreras det i integreringshändelsen. Du kan också ange i vilka integreringshändelseköer som integreringshändelserna ska läggas till. Mer information om hanteringen av integreringshändelser finns i Om integreringshändelser (på sidan 1853).
- **Böcker.** Om företaget vill använda arbetsflödesregler för att uppdatera associationerna mellan poster och böcker, ska du kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och begära support för bokhantering. Mer information om grupphantering finns i Grupphantering (finns Book Management på sidan 1425).

Om arbetsflödesregler

En *arbetsflödesregel* är en anvisning till Oracle CRM On Demand om att en eller flera åtgärder ska utföras automatiskt när en angiven händelse inträffar.

Utlösande händelser och åtgärder i arbetsflödesregler

En arbetsflödesregel utvärderas när händelsen som har angetts i regeln (den utlösande händelsen) inträffar. Om villkoren som anges i regeln uppfylls (eller om det inte finns några villkor i regeln) kommer de åtgärder som har angetts i regeln att utföras. Du kan t.ex. skapa en arbetsflödesregel som anger att när en affärsmöjlighet skapas (arbetsflödesregelns utlösande händelse), ska ett e-postmeddelande skickas till chefen för affärsmöjlighetens ägare (åtgärden i arbetsflödesregeln). Du kan också ange att e-postmeddelandet enbart ska skickas om intäkten för affärsmöjligheten överskrider en viss summa (villkoret i arbetsflödesregeln) och du kan ange innehållet i e-postmeddelandet.

Du kan också konfigurera arbetsflödesregler så att åtgärder utförs när en angiven tidsperiod har förflutit eller när ett angivet datum/tid infaller. Mer information om tidsbaserade arbetsflödesåtgärder finns i Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509) och Om schemalagda händelser (på sidan 1522).

Arbetsflödesregler kan utlösas av något av följande:

- En post skapas, uppdateras, återställs, slås samman eller tas bort.

  Obs! En uppdatering av en post genom en arbetsflödesåtgärd utlöser inte nya sekvenser av arbetsflödesregler. Om åtgärden Uppdatera värden i en arbetsflödesregel för posttypen Konto t.ex. uppdaterar ett fält i en kontopost utlöser inte den här ändringen av posten några arbetsflödesregler för posttypen Konto, även om några av reglerna innehåller de utlösande händelserna Innan ändrad post sparas eller När ändrad post sparas. Om du vill att Oracle CRM On Demand ska utföra några ytterligare åtgärder som ett resultat av

posträndringen måste åtgärderna konfigureras i samma arbetsflödesregel som åtgärden som uppdaterade posten.

- En post associeras med eller separeras från en annan post.

  Utlösande av arbetsflödesregler vid association och separation stöds endast för associationer mellan posttyper. Mer information finns i Om utlösande händelser för association och bortkoppling (på sidan 1502).
- Ett angivet datum och en angiven tidpunkt har infallit.

Obs! Arbetsflödesreglerna stöder åtgärder för kaskadborttagning och djup borttagning. När t.ex. ett konto tas bort, tas även eventuella relaterade adresser bort som inte är delade. Borttagningen av en adress utlöser i sin tur arbetsflödesregler för posttypen Adress som har triggerhändelsen Innan posten tas bort. Mer information om åtgärder för kaskadborttagning och djup borttagning finns i Om borttagning och återställning av poster (på sidan 169).

Det finns flera typer av utlösande händelser för arbetsflödesregler, men bara en utlösande händelse för varje arbetsflödesregel. Beroende på vilken utlösande händelse du väljer för regeln kan du ange att en eller flera åtgärder ska utföras automatiskt i Oracle CRM On Demand när villkoren för arbetsflödesregeln uppfylls.

Den utlösande händelsen för varje regel visas på listsidan och detaljsidan för arbetsflödesregler. Beroende på vilken typ av utlösande händelse som har valts för en arbetsflödesregel, är regeln av en av följande typer:

- **Arbetsflödesregel som tillämpas före händelsen.** Arbetsflödesåtgärdena inträffar innan händelsen som utlöser regeln har slutförts.
- **Arbetsflödesregel som tillämpas efter händelsen.** Arbetsflödesåtgärdena inträffar efter att händelsen som utlöste arbetsflödesregeln har slutförts.
- **Schemalagd händelse.** Den schemalagda händelsen är en undertyp till den typ av regler som tillämpas efter en händelse.

  En schemalagd händelse är en arbetsflödesregel som inte utlöses av en användares åtgärd. I stället utförs den schemalagda händelsen automatiskt när ett visst datum och en viss tidpunkt infaller. Om du vill kan du konfigurera en schemalagd händelse så att den utförs flera gånger, med ett intervall som du anger för den schemalagda händelsen.

  Mer information om schemalagda händelser finns i Om schemalagda händelser (på sidan 1522), Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524) och Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

Arbetsflödesregler konfigureras för en post som helhet och inte för enskilda fält. Schemalagda händelser konfigureras för listor med poster, och schemalagda händelser för Analys konfigureras till att köras för angivna användare.

Obs! När en regel skapats kan du inte ändra posttypen eller den utlösande händelsen i regeln. Men om det finns ett villkor för regeln kan du uppdatera det villkoret. För schemalagda händelser kan du uppdatera schemat eller välja en annan lista.

I tabellen nedan visas de åtgärder som är tillgängliga för varje utlösande händelse.

Utlösande händelse	Regeltyp	Tillgängliga åtgärder
När ny post sparats	Efter händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa uppgift ■ Tilldela en bok ■ Skapa integreringshändelse ■ Vänta ■ Uppdatera värden

Utlösande händelse	Regeltyp	Tillgängliga åtgärder
När ändrad post sparas	Efter händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa uppgift ■ Tilldela en bok ■ Skapa integreringshändelse ■ Vänta ■ Uppdatera värden
Innan posten tas bort	Före händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa uppgift ■ Skapa integreringshändelse
Innan ändrad post sparas	Före händelse	■ Uppdatera värden
Efter förening med överordnad	Efter händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa integreringshändelse ■ Vänta
Efter dissociation fr överordn	Efter händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa integreringshändelse ■ Vänta
När posten har återställts	Efter händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa integreringshändelse ■ Skapa uppgift
När poster slås samman	Efter händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa integreringshändelse ■ Skapa uppgift
Schemalagd händelse	Schemalagd händelse	■ Skicka e-post ■ Skapa uppgift ■ Tilldela en bok ■ Uppdatera värden **Obs!** För schemalagda händelser för posttypen Analys stöds bara åtgärden Skicka e-post.

Några ytterligare arbetsflödesåtgärder är tillgängliga för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition och Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Mer information finns i Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507).

Obs! Det finns inte stöd för bearbetning av spärrade produkter för poster för varuprovsbegäranden när du använder arbetsflöden i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i Om arbetsflöden för post för varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter (finns Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter på sidan 645).

Obs! När det gäller vissa posttyper utlöses inte arbetsflödesreglerna som har konfigurerats med den utlösande händelsen När posten har återställts eftersom det för närvarande inte går att återställa en post av den typen. Det går t.ex. för närvarande inte att återställa en kontoteamspost. Om det i framtiden finns stöd för att återställa sådana posttyper kommer arbetsflödesreglerna som har konfigurerats med den utlösande händelsen När posten har återställts att utlösas där det är lämpligt.

Begränsningar som gäller för arbetsflödesregler och regelåtgärder

Följande begränsningar gäller för arbetsflödesregler med alla andra utlösande händelser än Schemalagd händelse, och för åtgärderna som hör till de reglerna:

- **Villkor för arbetsflödesregler.** Om du definierar villkor i en arbetsflödesregel, utförs åtgärderna i arbetsflödesregeln enbart om regelvillkoren uppfylls när regeln utlöses. Om villkoren inte uppfylls utförs inte åtgärderna. Om du inte definierar några villkor i en arbetsflödesregel, utförs åtgärderna i arbetsflödesregeln varje gång regeln löses ut.
- **Enskild postkontext** En arbetsflödesregel som utlöses när en post skapas, uppdateras eller tas bort, fungerar enbart i en kontext med en enda post, dvs. en sådan arbetsflödesregel kan ge åtkomst till och uppdatera fält för enbart en post.

  Obs! När en arbetsflödesregel utlöses av en postassociation eller postseparation, kan integrationshändelsen som skapas av arbetsflödet innehålla fält från båden den underordnade och den överrodnade posten.

Följande begränsningar gäller för alla arbetsflödesregler och schemalagda händelser, och för åtgärderna som hör till de reglerna och händelserna:

- **Flera åtgärder i arbetsflödesregler och schemalagda händelser.** Du kan skapa flera åtgärder för en arbetsflödesregel eller en schemalagd händelse.

  Du kan skapa upp till 25 åtgärder för en arbetsflödesregel. För en schemalagd händelse kan du skapa upp till fem arbetsflödesåtgärder. Om du försöker skapa fler åtgärder än vad som tillåts för en arbetsflödesregel eller schemalagd händelse får du ett felmeddelande.

  Obs! Om en arbetsflödesåtgärd för en arbetsflödesregel eller schemalagd händelse avslutas oväntat innan den slutförts, då kan det hända att de återstående åtgärderna i arbetsflödesregeln eller den schemalagda händelsen inte utförs. Information om vad som händer när en arbetsflödesåtgärd inte utförs finns i Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511).

- **Posttyper.** Du kan skapa arbetsflödesregler och schemalagda händelser för flera olika posttyper. Varje arbetsflödesregel eller schemalagd händelse gäller dock enbart för en posttyp. Det innebär att om du skapar en arbetsflödesregel eller schemalagd händelse för en specifik posttyp och du vill att samma åtgärd ska utföras för en annan posttyp, så måste du skapa ytterligare en likadan arbetsflödesregel eller schemalagd händelse för den andra posttypen.

Ordning för arbetsflödesregler

När du skapar en arbetsflödesregel tilldelar Oracle CRM On Demand automatiskt regeln till nästa lediga ordningsnummer för regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse. Om den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Efter förening med överordnad eller Efter dissociation från överordnad tilldelar Oracle CRM On Demand automatiskt regeln till nästa oanvänt ordningsnummer för regler som är baserade på samma posttyp, samma utlösande händelse och samma överordnad posttyp. För arbetsflödesregler där den utlösande händelsen är någonting annat än Schemalagd händelse avgör ordningsnumret i vilken ordning Oracle CRM On Demand framkallar en sekvens med arbetsflödesregler som är baserade på samma posttyp och utlösande händelse, om tillämpligt, på samma överordnad posttyp. Du kan ändra ordningen för reglerna.

Obs! Arbetsflödesregler som har den utlösande händelsen Schemalagd händelse tilldelas också ett ordningsnummer, men de utförs inte i ordning. Ordningsnumret är skrivskyddat för schemalagda händelser.

Mer information om hur du ändrar ordningen för arbetsflödesregler finns i Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555).

Avsluta en ordning på arbetsflödesregler

För arbetsflödesregler med alla andra utlösande händelser än Schemalagd händelse kan du ange att Oracle CRM On Demand ska sluta bearbeta en sekvens med arbetsflödesregler om villkoret i en arbetsflödesregel uppfylls. När en arbetsflödesregel utlöses utvärderas regelns villkor. Om villkoren för regeln uppfylls och kryssrutan Avsluta på arbetsflödesregeln är markerad, utförs de aktiva åtgärderna för det befintliga

arbetsflödesreglerna, men de återstående arbetsflödesreglerna som baseras på samma posttyper och samma utlösningshändelse och med samma överordnad posttyp bearbetas ej.

Ordning för arbetsflödesåtgärder

När det finns flera åtgärder i en arbetsflödesregel eller schemalagd händelse utförs åtgärderna i den ordning som anges i arbetsflödesregeln, med start från åtgärd nummer 1. Varje åtgärd slutförs innan nästa påbörjas. Du kan ändra ordningen för åtgärderna i en regel. Mer information om arbetsflödesåtgärder finns i Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507).

För en schemalagd händelse utförs åtgärderna för de poster som returneras av den filtrerade listan på detta datum. Posterna behandlas i ordning, det vill säga att alla arbetsflödesåtgärder för den schemalagda händelsen utförs i den ordning som anges i den schemalagda händelsen för den första posten i listan, och sedan utförs alla åtgärder för den andra posten i listan, och så vidare.

Fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder

Om en arbetsflödesregel, schemalagd händelse eller arbetsflödesåtgärd inte utförs, så rapporteras felet antingen i Övervakning av fel i arbetsflöden eller till den användare vars åtgärder utlöste arbetsflödesregeln, beroende på typ av triggerhändelse i arbetsflödesregeln eller den schemalagda händelsen. Mer information finns i Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511).

Postsynlighet och arbetsflödesåtgärder

När en användare utför en åtgärd som utlöser en arbetsflödesregel utförs eventuellt inte vissa åtgärder i arbetsflödesregeln om användarens åtgärd resulterade i att användaren inte längre har någon synlighet för posten.

Du har kanske en arbetsflödesregel som utlöses när en ändrad kontopost sparas. Om en användare som är ägaren av en kontopost omtilldelar kontot till en annan användare, utlöses arbetsflödesregeln när kontoposten sparas. Om den ursprungliga ägaren av posten inte längre kan se kontoposten på något annat sätt, till exempel som en team- eller gruppmedlem, innebär det att arbetsflödesåtgärden som kräver åtkomst till kontot inte kan utföras.

På samma sätt utförs en instans av en schemalagd händelse inte om den användare som aktiverat den schemalagda händelsen inte längre har åtkomst till den lista som valdes för den schemalagda händelsen.

Postägarskapslägen och arbetsflödesåtgärder

Du kan ställa in posttyperna som stöder anpassade böcker i olika ägarskapslägen: användarläge, blandat läge eller bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432). Postägarskapsläget interagerar med arbetsflödets regler och åtgärder.

Följande händer om arbetsflödesåtgärden Tilldela en bok försöker att ta bort en primär anpassad bok från en post:

- Arbetsflödesåtgärden misslyckas om posttypen är konfigurerad i bokläge.
- Oracle CRM On Demand tar bort värdet i bokfältet på posten när den primära anpassade boken tas bort från posten, om posttypen är konfigurerad i blandat läge.
- Om posttypen är konfigurerad i användarläge är ingen av böckerna på posten en primär bok och postägarskapsläget påverkar inte arbetsflödesåtgärden.

Om en arbetsflödesåtgärd beror på ett värde i en posts ägarfält, som när en Skicka e-post-åtgärd konfigureras för att skicka e-post med alternativet Registrerad relativ användare, sker följande:

- Arbetsflödesåtgärden misslyckas om posttypen är konfigurerad i bokläge.
- Om posttypen är konfigurerad i användarläge eller blandat läge, och fältet som identifierar den relativa användaren i posten är tom, misslyckas arbetsflödesåtgärden.

Om du till exempel konfigurerar en Skicka e-post-åtgärd för att skicka e-post till en kontoägare och kontoposttypen är konfigureras i blandat läge, misslyckas arbetsflödesåtgärden om ägarfältet på kontoposttypen är tomt. Men om ägarfältet är ifyllt slutförs arbetsflödesåtgärden.

Latens

Arbetsflödesregler med alla andra utlösande händelser än Schemalagd händelse utvärderas i sekvens och synkront. Den övergripande uppdateringsåtgärden slutförs inte förrän alla regler utvärderats. Därför lägger arbetsflödesregler till en viss fördröjning till åtgärderna (dvs. tiden från det att åtgärden startats till dess den slutförts). Varje uppgift som skapas i en arbetsflödesregel kan exempelvis lägga till upp till 20 % latens i en postuppdateringsåtgärd. Varje e-postmeddelande som skapas av en arbetsflödesregel lägger till cirka 5 % latens.

Det går snabbare att utvärdera uttryck. Minimera latensen genom att lägga till ömsesidigt uteslutande uttryck i arbetsflödesvillkoren. Bygg upp dina arbetsflödesregler steg för steg och tänk på prestanda.

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Om utlösande händelser för association och bortkoppling

Utlösande händelser för association och separation för arbetsflödesregler stöds endast för associationer mellan posttyper. Tillgängliga åtgärder för utlösande händelser för association och separation är följande:

- **Skicka e-post.** Den här åtgärden är tillgänglig för utlösande händelser vid association och separation.
- **Vänta.** Den här åtgärden är tillgänglig för utlösande händelser vid association och separation.
- **Skapa integreringshändelse.** Den här åtgärden är tillgänglig för enbart vissa associationer och dissociationer.

I följande tabell visas de associationer som stöder triggerhändelser för associationer och dissociationer, och visar vilka av associationerna och dissociationerna som stöder åtgärden Skapa integreringshändelse.

Överordnad posttyp	Posttyp	Skapa integreringshändelse-åtgärd stöds
Konto	Adress	Ja
Konto	Kontakt	Ja
Konto	Anpassat objekt 01	Nej
Konto	Anpassat objekt 02	Nej

Överordnad posttyp	Posttyp	Skapa integreringshändelse-åtgärd stöds
Konto	Anpassat objekt 03	Nej
Aktivitet	Kontakt	Nej
Kontakt	Konto	Ja
Kontakt	Adress	Ja
Kontakt	Anpassat objekt 01	Nej
Kontakt	Anpassat objekt 02	Nej
Kontakt	Anpassat objekt 03	Nej
Kontakt	Affärsmöjlighet	Ja
Affärsmöjlighet	Kontakt	Ja
Affärsmöjlighet	Anpassat objekt 02	Nej

I följande tabell listas åtgärder som kan utlösa en arbetsflödesregel för association eller separation. Den visar också integrationshändelser som genereras av arbetsflödesregeln i varje enskilt fall (om en integrationshändelseåtgärd konfigureras för arbetsflödesregeln).

Obs! Beroende på vilka data som finns i posterna kan ytterligare integrationshändelser genereras. Till exempel om en ny kontakt skapas för ett konto som också är huvudkontakt för kontot genereras ytterligare en integrationshändelse (för kontouppdatering).

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
Skapa ett nytt konto med en ej delad adress.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Konto: Infoga Adress: Infoga Adress: Associera
			Webbtjänster	Konto: Infoga Adress: Infoga Adress: Associera
Skapa en ej delad adress för ett befintligt konto.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Adress: Infoga Konto: Uppdatera Adress: Associera

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
			Webbtjänster	Adress: Infoga Konto: Uppdatera Adress: Associera
Ta bort en ej delad adress från ett konto.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Adress: Ta bort Konto: Uppdatera
			Webbtjänster	Adress: Ta bort Konto: Uppdatera Adress: Dissociera
Skapa ett nytt konto med en relaterad, befintlig delad adress.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Konto: Infoga
			Webbtjänster	Konto: Infoga Kontoadress: Infoga
Länka en befintlig delad adress till ett befintligt konto.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Kontoadress: Infoga
			Webbtjänster	Kontoadress: Infoga
Skapa en ny delad adress i avsnittet med adressrelaterad information på en detaljsida för konto.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Konto: Uppdatera Adress: Infoga Adress: Associera
			Webbtjänster	Ej tillämplig
Ta bort en delad adress från ett konto.	Konto	Adress	Användargränssnitt	Kontoadress: Ta bort Konto: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontoadress: Ta bort
Skapa en ny kontakt för ett konto.	Konto	Kontakt	Användargränssnitt	Konto: Uppdatera Kontakt: Infoga Kontakt: Associera
			Webbtjänster	Kontakt: Infoga Kontakt: Associera Konto: Uppdatera

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
Länka en befintlig kontakt till ett konto	Konto	Kontakt	Användargränssnitt	Kontokontakt: Infoga Kontakt: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontakt: Associera Konto: Uppdatera
Ta bort en kontakt från ett konto.	Konto	Kontakt	Användargränssnitt	Kontokontakt: Ta bort Kontakt: Uppdatera (endast primär kontakt)
			Webbtjänster	Kontakt: Separera Konto: Uppdatera
Länka ett befintligt konto till en kontakt.	Kontakt	Konto	Användargränssnitt	Kontokontakt: Infoga Konto: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontokontakt: Infoga Kontakt: Uppdatera
Ta bort ett konto från en kontakt.	Kontakt	Konto	Användargränssnitt	Kontokontakt: Ta bort Kontakt: Uppdatera (endast primär kontakt)
			Webbtjänster	Kontokontakt: Ta bort Kontakt: Uppdatera (endast primär kontakt)
Skapa en ny kontakt med en ej delad adress.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Kontakt: Infoga Adress: Infoga Adress: Associera
			Webbtjänster	Kontakt: Infoga Adress: Infoga Adress: Associera
Skapa en ej delad adress för en befintlig kontakt.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Adress: Infoga Kontakt: Uppdatera Adress: Associera
			Webbtjänster	Adress: Infoga

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
				Kontakt: Uppdatera Adress: Associera
Ta bort en ej delad adress från en kontakt.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Adress: Ta bort Kontakt: Uppdatera
			Webbtjänster	Adress: Ta bort Kontakt: Uppdatera Adress: Dissociera
Skapa en ny kontakt med en relaterad, befintlig delad adress.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Kontakt: Infoga
			Webbtjänster	Kontakt: Infoga Kontakt, adress: Infoga
Länka en befintlig delad adress till en befintlig kontakt.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Kontakt, adress: Infoga
			Webbtjänster	Kontakt, adress: Infoga
Skapa en ny delad adress i avsnittet med adressrelaterad information på en detaljsida för kontakt.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Kontakt: Uppdatera Adress: Infoga Adress: Associera
			Webbtjänster	Ej tillämplig
Ta bort en delad adress från en kontakt.	Kontakt	Adress	Användargränssnitt	Kontakt, adress: Ta bort Kontakt: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontakt, adress: Ta bort
Skapa en ny affärsmöjlighet för en kontakt.	Kontakt	Affärsmöjlighet	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet: Infoga Affärsmöjlighet: Associera
			Webbtjänster	Affärsmöjlighet: Infoga Affärsmöjlighet: Associera Kontakt: Uppdatera

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
Ta bort en affärsmöjlighet från en kontakt.	Kontakt	Affärsmöjlighet	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet: Separera
			Webbtjänster	Affärsmöjlighet: Separera
Skapa en ny kontakt för en affärsmöjlighet. **Obs!** Denna åtgärd är inte tillgänglig genom användargränssnittet.	Affärsmöjlighet	Kontakt	Webbtjänster	Kontakt: Infoga Kontakt: Associera
Länka en befintlig kontakt till en affärsmöjlighet.	Affärsmöjlighet	Kontakt	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet: Uppdatera Affärsmöjlighet, kontaktroll: Infoga
			Webbtjänster	Kontakt: Associera Affärsmöjlighet: Uppdatera
Ta bort en kontakt från en affärsmöjlighet.	Affärsmöjlighet	Kontakt	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet, kontaktroll: Ta bort Affärsmöjlighet: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontakt: Separera Affärsmöjlighet: Uppdatera

Om arbetsflödesåtgärder

Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

Du kan skapa följande typer av arbetsflödesåtgärder:

- **Tilldela en bok.** Åtgärden tilldelar en post en grupp när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.
- **Skapa integreringshändelse.** Åtgärden Skapa integreringshändelse skickar en integreringshändelse till en eller flera integreringsköer när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls och en ändring upptäcks i minst ett av fälten som bevakas genom åtgärden Skapa integreringshändelse.
- **Skapa uppgift.** Åtgärden skapar en uppgift när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.
- **Skicka e-post.** Åtgärden Skicka e-post skapar e-postmeddelandet när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls. E-postmeddelandet skickas automatiskt när åtgärden som utlöste arbetsflödesregeln har utförts eller inte har utförts.

- **Uppdatera värden.** Åtgärden uppdaterar fält när en post ändras, utan att informationen om den ursprungliga ändringen förloras (det vill säga information om när posten ändrades, av vem och hur den ändrades). Åtgärden utförs efter slutet på den vänteperioden som definieras i en eller flera vänteåtgärder som föregår åtgärden Uppdatera värden-åtgärd i arbetsflödesregeln.
- **Vänta.** En vänteåtgärd gör att körningen av andra, efterföljande åtgärder fördröjs i Oracle CRM On Demand i en arbetsflödesregel tills en vänteperiod har förflutit.

  Obs! Vänteperioden anger den kortaste tiden som måste passera innan andra åtgärder i arbetsflödesregeln börjar utföras i Oracle CRM On Demand. Den faktiska tidsperioden som passerar innan andra åtgärder utförs kan vara längre, beroende på belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen och Oracle CRM On Demand-servern, och även hur många vänteåtgärder som avvaktar när vänteperioden är slut.

Obs! Om du anger flera åtgärder för en arbetsflödesregel utförs åtgärderna i den ordning som har angetts i regeln, med start från åtgärd nummer 1. Varje åtgärd slutförs innan nästa påbörjas. När du har skapat åtgärderna i en arbetsflödesregel kan du ändra ordningen på dem. För mer information se Ändra ordningen på arbetsflödesregelåtgärder (finns Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler på sidan 1554).

När du skapar åtgärder för arbetsflödesregler väljer du fält från poster och definierar uttryck för beräkningar av variabler med hjälp av Expression Builder. Du kan slå samman fält och variabler i ämnesdelen och textdelen i ett e-postmeddelande, i ämnet och den beskrivande texten i en uppgift och i det nya värdet för ett fält som du vill uppdatera. Du kan också beräkna längden eller slutdatumet och sluttiden för en vänteperiod du vill uppdatera med hjälp av uttrycksverktyget. Fältnamn och variabler i uttrycken du definierar ersätts med värden när arbetsflödesreglerna implementeras. Mer information om Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Obs! Ett *sammanfogat fält* är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa ytterligare text. Sammanfogade fält kan inte uppdateras genom arbetsflödesåtgärderna för Uppdatera värden och kan inte ingå i integreringshändelser. I stället måste du använda de enskilda fälten som utgör det sammanfogade fältet.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar arbetsflödesåtgärder finns i följande avsnitt:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Ytterligare arbetsflödesåtgärder för Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Tre extra arbetsflödesåtgärder finns bara Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Synk. partner, böcker
- Synk. bok, partner
- Synk. ägare, partner

Mer information om åtgärderna och hur du kan använda dem finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* som finns i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network.

Ytterligare arbetsflödesåtgärder för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Två ytterligare arbetsflödesåtgärder finns tillgängliga för användning i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Skicka samtal och Skicka.

Åtgärden Skicka samtal

Åtgärden Skicka samtal måste konfigureras av kunder som använder applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales för att den ska fungera tillsammans med Oracle CRM On Demand Life Sciences

Edition. Mer information om hur du konfigurerar den här arbetsflödesåtgärden finns i informationen om hur du konfigurerar arbetsflödesregeln för utbetalningstransaktioner för lagerbevakning i *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, som du hittar i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand på Oracle Technology Network. Kunder som inte använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition får inte konfigurera den här arbetsflödesåtgärden. Om kunderna konfigurerar den här arbetsflödesåtgärden kan det skapas aktivitetsposter. Dessa poster kan få status Skickad och listas då under Slutförda aktiviteter utan att de har statusen Öppen.

Åtgärden Skicka samtal är tillgänglig för följande utlösande händelser:

- När ny post sparats
- När ändrad post sparas

Åtgärden Skicka samtal måste följas av åtgärden Vänta.

Åtgärden Skicka

Åtgärden Skicka är endast tillgänglig i arbetsflödesregler för posttypen Provtransaktion. Åtgärden Skicka skickar automatiskt en post för provtransaktionen som ska bearbetas i Oracle CRM On Demand. Samma sak händer om du klickar på knappen Skicka på en detaljsida för provtransaktioner i användargränssnittet. Information om hur du kan använda arbetsflödesåtgärden Skicka finns i Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner (på sidan 1887).

Åtgärden Skicka är tillgänglig för triggerhändelsen När ändrad post sparas. Åtgärden Skicka måste föregås av åtgärden Vänta.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Om tidsbaserade arbetsflödesregler

Du kan konfigurera vissa arbetsflödesregler så att åtgärder utförs efter att en vänteperiod har passerat. Exempelvis kan du ställa in en regel som gör att en åtgärd utförs när en posts förfallodatum passerats eller om en post inte har använts på ett tag. Tidsbaserade arbetsflödesregler kan konfigureras på två sätt:

- Genom att konfigurera schemalagda händelser. En schemalagd händelse är en arbetsflödesregel som inte utlöses av en användares åtgärd. I stället utförs den schemalagda händelsen automatiskt när ett visst datum och en viss tidpunkt infaller. Om du vill kan du konfigurera en schemalagd händelse så att den utförs flera gånger, med ett intervall som du anger för den schemalagda händelsen. Arbetsflödesåtgärderna i en schemalagd händelse utförs för en lista med poster, medan åtgärderna i andra typer av arbetsflödesregler utförs för en enda post.

  Mer information om hur du uppdaterar schemalagda händelser finns i Om schemalagda händelser (på sidan 1522) och Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524).
- Genom att konfigurera vänteåtgärder i en arbetsflödesregel eller schemalagd händelse.

Om vänteåtgärder

Du kan lägga till en eller flera vänteåtgärder till arbetsflödesregler som tillämpas efter en händelse, inklusive schemalagda händelser. När du vill att en tidsbaserad åtgärd ska genomföras skapar du en vänteåtgärd som anger hur lång fördröjningen ska vara eller fördröjningens slutdatum/-tid. Du kan ange tidsperioderna direkt eller

också kan du skapa ett uttryck som beräknar datumperioden. Sedan ordnar du åtgärderna i regeln på så sätt att vänteåtgärden hamnar direkt före åtgärden som ska fördröjas. Om mer än en regel behövs för att genomföra en affärsprocess ordnar du reglerna i lämplig ordning.

Obs! Du kan inte konfigurera vänteåtgärder för arbetsflödesregler som tillämpas före en händelse.

Om att utvärdera arbetsflödesvillkor på nytt efter vänteåtgärder

När du ställer in en vänteåtgärd i en arbetsflödesregel som tillämpas efter en händelse med en utlösande händelse som inte är en schemalagd händelse, kan du ange om villkoret för arbetsflödesregeln ska omvärderas när vänteperioden avslutats. Om kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan i vänteåtgärden har markerats avläses och omvärderas posten enligt villkoret i regeln när vänteperioden avslutats.

Om regelvillkoret inte uppfylls (eftersom posten har ändrats under vänteperioden) utförs inte de återstående åtgärderna i regeln. Kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan markeras som standard i vänteåtgärder.

Om du avmarkerar kryssrutan Omvärdera regelvillkor efter väntan för en vänteåtgärd avläses posten på nytt när vänteperioden är över, och nästa åtgärd i regeln utförs utan att det kontrolleras att posten fortfarande uppfyller regelvillkoret. Om du har mer än en vänteåtgärd i en regel måste kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan vara markerad för alla vänteåtgärder där du vill att villkoret ska utvärderas på nytt efter vänteperioden.

Obs! Du kan inte konfigurera ett villkor för en schemalagd händelse, dvs. en arbetsflödesregel med schemalagd händelse som utlösande händelse. Om kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan i vänteåtgärden har markerats eller avmarkerats för en schemalagd händelse har därför ingen effekt på bearbetningen av regeln.

Exempel på hur tidsbaserade arbetsflödesregler kan användas med hjälp av vänteåtgärder

Nedan följer exempel på hur du kan konfigurera tidsbaserade arbetsflödesregler med hjälp av vänteåtgärder. Du kan välja att använda reglerna på andra sätt beroende på din affärsmodell.

Tre prioritetsalternativ används till serviceärenden: Standard, Brådskande och Kritisk. När serviceärendet skapas får det vanligen prioriteten Standard. Följande åtgärder krävs i affärsprocess för serviceeskalering:

1. Om ett nytt serviceärende inte har uppdaterats inom 24 timmar ändras prioriteten till Brådskande och ett e-postmeddelande skickas till ärendets ägare om att ärendet måste uppdateras.
2. Om det går ytterligare ett dygn utan statusändring händer följande:
   - Prioritetsfältet i serviceärendet ändras till Kritisk
   - Den ursprungliga ägarens chef tilldelas serviceärendet
   - Ett e-postmeddelande skickas till den ursprungliga och den nya ägaren om att ärendet har tilldelats en ny ägare och att prioriteten har ändrats till Kritisk

Företagsadministratören skapar en arbetsflödesregel för posttypen för serviceärenden som ser ut så här:

1. Regelutlösaren får följande värde: När ny post sparats
2. Regelvillkoret anger att serviceärendets status är Avvaktande:

   ```
   [<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "Avvaktande")
   ```

3. Följande åtgärdssekvens finns i arbetsflödesregeln:
   a. En vänteåtgärd som varar 24 timmar där kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan är markerad
   b. Åtgärden Uppdatera värden ändrar värdet i fältet Prioritet till Brådskande i serviceåtgärden
   c. En Skicka e-post-åtgärd skickar e-post till serviceärendets ägare om att ärendets prioritet har ändrats till Brådskande och att ärendet måste uppdateras
   d. En vänteåtgärd som varar 24 timmar där kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan är markerad
   e. Åtgärden Uppdatera värden ändrar värdet i fältet Prioritet till Kritisk i serviceåtgärden
   f. Åtgärden Uppdatera värden gör den ursprungliga ägarens chef till ny ägare

g En Skicka e-post-åtgärd skickar e-post till ärendets ägare och till ägarens chef om att ärendet har fått en ny ägare och att prioriteten har ändrats till Kritisk

Information om hur du skapar vänteåtgärder och åtgärder av typen Uppdatera värden i arbetsflödesregler och schemalagda händelser finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: Vänta (på sidan 1552) och Skapa arbetsflödesåtgärder: Uppdatera värden (på sidan 1550).

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

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 (finns Om arbetsflödesregler på sidan 1497).
- 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	■ Ingen av åtgärderna i arbetsflödesregeln utförs. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden.	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
	■ Ingen av arbetsflödesreglerna som har konfigurerats för samma posttyp och utlösande händelse utlöses. ■ Den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln påverkas inte av regelfelet.	
Syntax error in a workflow action	■ Arbetsflödesåtgärden utförs inte. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. ■ Om det finns andra åtgärder på arbetsflödesregeln så utförs dessa åtgärder. ■ Om det finns några andra arbetsflödesregler för samma posttyp och triggerhändelse så utlöses dessa regler och åtgärderna på dessa regler utförs. ■ Den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln påverkas inte av felet i arbetsflödesåtgärden.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	■ Ingen av åtgärderna i arbetsflödesregeln utförs. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. ■ Om det finns några andra arbetsflödesregler för samma posttyp och triggerhändelse så utlöses dessa regler och åtgärderna på dessa regler utförs. ■ Den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln påverkas inte av regelfelet.	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	■ Arbetsflödesåtgärden utförs inte. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. ■ Om det finns andra åtgärder på arbetsflödesregeln så utförs dessa åtgärder. ■ Om det finns några andra arbetsflödesregler för samma posttyp och triggerhändelse så utlöses dessa regler och åtgärderna på dessa regler utförs. ■ Den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln påverkas inte av felet i arbetsflödesåtgärden.	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	■ Arbetsflödesåtgärden utförs inte. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. ■ Om det finns andra åtgärder på arbetsflödesregeln så utförs dessa åtgärder. ■ Om det finns några andra arbetsflödesregler för samma posttyp och triggerhändelse så utlöses dessa regler och åtgärderna på dessa regler utförs. ■ Den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln påverkas inte av felet i arbetsflödesåtgärden.	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	■ Ingen av åtgärderna i arbetsflödesregeln utförs. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. ■ Ingen av arbetsflödesreglerna som har konfigurerats för samma posttyp och utlösande händelse utlöses. ■ Den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln påverkas inte av regelfelet.	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	■ Ingen av åtgärderna i arbetsflödesregeln utförs. ■ The failure is reported in the Workflow Error Monitor. ■ If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted. ■ If the rule was triggered by an update operation, then the updated record is saved, unless the Cancel Save check box is selected on the workflow rule. If the Cancel Save check box is selected on the workflow rule, then the update operation that triggered the workflow rule is canceled in the same way that an update operation is canceled if the condition on the rule is not met. For details of what happens when an update	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
	operation is canceled by the workflow Cancel Save functionality, see Canceling Workflow Save Operations (finns Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder på sidan 1532).	
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. ■ Felet rapporteras tillbaka till den användare vars åtgärd utlöste arbetsflödesregeln. Om arbetsflödesregeln har utlösts av en webbtjänst rapporteras arbetsflödesåtgärdens fel i svaret till webbtjänsten. ■ Åtgärden som utlöste regeln är spärrad.	Not applicable
Any other error in a workflow action	■ None of the remaining actions on the workflow rule are performed. ■ Felet rapporteras tillbaka till den användare vars åtgärd utlöste arbetsflödesregeln. Om arbetsflödesregeln har utlösts av en webbtjänst rapporteras arbetsflödesåtgärdens fel i svaret till webbtjänsten. ■ Åtgärden som utlöste regeln är spärrad.	Not applicable

Scheduled Event and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in scheduled events and the workflow actions on those scheduled events for record types other than Analytics.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	■ The workflow action fails for each record in the list. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed. ■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending	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
	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. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. 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. ■ Felet rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden. 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.

Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare

Du bör tänka på följande när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare:

- Om du vill skapa arbetsflödesregler för posttypen Användare måste din användarroll ha båda dessa behörigheter:
  - Hantera dataregler – Hantera arbetsflödesregler
  - Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler för användare
- Arbetsflödesregler för posttypen Användare utlöses inte i följande fall:
  - När ändringar görs av en användarpost via Oracle CRM On Demand Customer Care på ditt företags begäran.

    Obs! Användarna kan bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support av Oracle CRM On Demand för felsökning. Om en tekniker gör ändringar av en användarpost medan han eller hon är inloggad som en användare, behandlas ändringen som om det görs av användaren som teknikern personifierar, och ändringen utlöser relevanta arbetsflödesregler.

  - När en användares lösenord återställs av administratören genom att klicka på Återställ lösenord i användarposten.

    Obs! Om administratören markerar kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara i användarposten, betraktas åtgärden som en uppdatering av användarposten och ändringen utlöser relevanta arbetsflödesregler.

  - När en användares lösenord återställs via webbtjänster.
  - När en användare skapar sitt lösenord efter att ha loggat in på Oracle CRM On Demand för första gången.
  - När en användare ändrar sitt lösenord.
  - När en användare skapar sina säkerhetsfrågor efter att ha loggat in på Oracle CRM On Demand för första gången.
  - När en användare ändrar sina säkerhetsfrågor.
  - När en ändring görs av en försäljningskvot i en användarpost.
- Arbetsflödesåtgärden Tilldela en grupp kan inte användas för arbetsflödesregler för posttypen Användare. Det beror på att anpassade grupper inte har tilldelats till användarposter på samma sätt som de tilldelas till andra posttyper, till exempel konton, kontakter, och så vidare. Även om användare kan associeras med grupper så att de får tillgång till posterna i grupperna, är bara användarens standardanvändarbok tilldelad till användarposten.
- Du kan inte använda arbetsflödesåtgärden Uppdatera värden för att uppdatera statusfältet i en användarpost.
- Om en arbetsflödesåtgärd för posttypen Användare har åtgärden Uppdatera värden, och om arbetsflödesregeln utlöses av en ändring som görs av användarposten via länken Mina inställningar, uppdateras inte fält som är skrivskyddade för användare med åtgärden Uppdatera fält.
- När du skapar arbetsflödesuppgiften Skicka e-postmeddelande för posttypen Användare är alternativet Specifik e-postadress inte tillgängligt i fältet Till. Endast alternativen Specifik användare och Registrerad relativ användare är tillgängliga. För alternativet Registrerad relativ användare kan du välja något av följande alternativ:
  - **Aktuell användare.** Användaren vars åtgärd utlöste arbetsflödesregeln.
  - **Arbetsledare.** Användaren som namnges i fältet Arbetsledare i användarposten som skapades eller uppdaterades med åtgärden som utlöste arbetsflödesregeln.
  - **Rapporterar till.** Användaren som namnges i fältet Rapporterar till i användarposten som skapades eller uppdaterades med åtgärden som utlöste arbetsflödesregeln.

  När du skapar arbetsregeln Skapa uppgift för posttypen Användare, blir följande alternativ tillgängliga för alternativet Registrerad relativ användare i fältet Ägare: Aktuell användare, Arbetsledare och Rapporterar till.

Skapa arbetsflödesregler

I det här avsnittet beskrivs hur du skapar arbetsflödesregler med alla andra utlösande händelser än Schemalagd händelse. Information om hur du skapar arbetsflödesregler med den utlösande händelsen Schemalagd händelse finns i Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524).

Obs! Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för meddelande om att annullera/spara arbetsflöde har markerats i företagsprofilen, visas fältet Översättningsspråk på sidan Arbetsflödesregel, detalj och på sidan Redigera arbetsflödesregel när du redigerar en befintlig arbetsflödesregel. Med fältet Översättningsspråk kan du alltid ange översatta versioner av de anpassade felmeddelanden som returneras till användarna eller webbtjänsterna om villkoret i en arbetsflödesregel inte uppfylls och kryssrutan Avbryt spara har markerats för regeln. Mer information om fältet Översättningsspråk finns i Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder (på sidan 1532).

Innan du börjar. Arbetsflödesfunktionen i Oracle CRM On Demand måste konfigureras för ditt företag enligt beskrivningen i Om arbetsflödesregler (på sidan 1497). Du måste ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra procedurerna som beskrivs i det här avsnittet. För att skapa arbetsflödesregler för posttypen Användare måste du också ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler för användare i din användarroll. Din administratör kan aktivera den här behörigheten för rollen Administratör och efter behov för alla andra roller. Mer information om vad man ska tänka på när man skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare finns i Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare (på sidan 1517). Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Obs! När en regel skapats kan du inte ändra posttypen eller den utlösande händelsen i regeln. Du kan dock uppdatera arbetsflödesvillkoret.

Så här skapar du en arbetsflödesregel

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. På sidan Arbetsflödesregler, lista ska du göra något av följande:
   - Om du vill skapa en ny arbetsflödesregel genom att kopiera en befintlig regel klickar du på Kopiera på den arbetsflödesregel som du vill kopiera.
   - Om du vill skapa en ny arbetsflödesregel som inte är baserad på en befintlig regel klickar du på Ny i namnlisten.
4. Fyll i regelinformationen i detaljsektionen för nyckelflödesarbetsregler på detaljsidan för arbetsflödesregel.

   I tabellen nedan beskrivs regelfälten.

Fält	Beskrivning
Arbetsflöde	Ange ett unikt namn med upp till 50 tecken.
Aktiv	I kryssrutan Aktiv kan du aktivera eller inaktivera regeln. Flera arbetsflödesregler kan vara aktiva samtidigt.
Ordning	Det här fältet är skrivskyddad när du skapar arbetsflödesregeln. Det avgör i vilken ordning Oracle CRM On Demand aktiverar regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse och samma överordnad posttyp. Oracle CRM On Demand tilldelar automatiskt regeln till nästa oanvända beställningsnummer för den regel baserad på samma posttyp och samma utlösande händelse. Om den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Efter förening med överordnad eller Efter dissociation från överordnad tilldelar Oracle CRM On Demand automatiskt regeln till nästa oanvänt ordningsnummer för reglerna som är baserade på samma posttyp, samma utlösande händelse och samma överordnad posttyp. Du kan senare ändra ordningen för arbetsflödesreglerna. För mer information se Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555).

Fält	Beskrivning
Avsluta	Om du markerar kryssrutan Avsluta för den här arbetsflödesregeln och om villkoren för regeln uppfylls, utförs de aktiva åtgärderna för den här arbetsflödesregeln. Men ingen av de efterföljande arbetsflödesreglerna som är baserad på samma posttyp och samma utlösande händelse, om tillämpligt, på samma överordnad posttyp. Om villkoren för den här arbetsflödesregeln inte uppfylls, fortsätter Oracle CRM On Demand till nästa regel oavsett om inställningen av kryssrutan Avsluta för den här arbetsflödesregeln.
Beskrivning	(Valfritt) Ange mer information om arbetsflödesregeln, till exempel syftet med regeln.
Posttyp	Välj posttyp för arbetsflödesregeln. För generering, uppdatering och borttagning av utlösande händelser relaterar varje arbetsflödesregel enbart till en posttyp. Regeln bedöms för denna posttyp och åtgärderna utförs på denna posttyp. När en regel skapats kan du inte ändra posttypen för regeln. För arbetsflödesregler där den utlösande händelsen är Efter förening med överordnad eller Efter dissociation fr överordn väljer du den underordnade postens posttyp. Om du till exempel vill att arbetsflödesregeln ska utlösas när en kontaktpost kopplas till en kontopost markerar du Kontakt i fältet och Konto i fältet Överordnad posttyp.
Utlösande händelse	Välj den händelse som löser ut regeln. När den här händelsen inträffar i en post av den angivna typen utvärderas regeln. När regeln skapats kan du inte ändra den utlösande händelsen för regeln. **Obs!** De utlösande händelserna Efter association med överordnad och Efter separation från överordnad stöds enbart för posttyperna Konto, Mer information finns i Om utlösande händelser för association och bortkoppling (på sidan 1502).
Överordnad posttyp	Fältet visas om du väljer den utlösande händelsen Efter förening med överordnad och Efter dissociation fr överordnad. Välj överordnad posttyp. Om du till exempel konfigurerar en arbetsflödesregel som ska lösas ut när en kontaktpost associeras med en överordnad kontopost, väljer du Konto i det här fältet och Kontakt i fältet Posttyp.

5 Om du vill definiera ett villkor för arbetsflödesregeln klickar du på ikonen *fx* i sektionen Arbetsflödesregel, villkor på sidan och använder Expression Builder för att definiera villkoret för arbetsflödesregeln. Mer information om Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892).

Obs! Om du inte definierar något villkor för arbetsflödesregeln, utförs åtgärderna för regeln varje gång regeln löses ut.

När du skapar villkor för arbetsflödesregler ska du tänka på följande punkter:

- Ett villkor i en arbetsflödesregel får innehålla högst 2 048 tecken.

- Du kan konfigurera arbetsflödesregler som är specifika för särskilda roller eller kanaler. Mer information om hur du begränsar arbetsflödesregler till specifika roller eller kanaler finns i Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller (på sidan 1535).
- Du kan avgöra om ett fält i en post har uppdaterats genom att använda ett villkor som liknar följande i arbetsflödesregeln. I det här exemplet är strängen som används till att avgöra om fältet har ändrats *Invalid*, men du kan använda vilken sträng du vill, förutsatt att strängen inte finns som ett värde i fältet som granskas:

  ```
  IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
  ```

  CAUTION: Funktionen PRE returnera inte föregående fältvärde om funktionen används i ett arbetsflöde eller åtgärd som aktiveras efter en vänteåtgärd. Mer information om funktionen PRE finns i PRE (på sidan 1929).

6. I sektionen Åtgärder om villkoret är Falskt är tillgänglig på detaljsidan för arbetsflödesregel anger du om åtgärden för att spara ska avbrytas om regelvillkoret inte uppfylls.

   Mer information om hur du anger att åtgärden för att spara ska avbrytas om inte regelvillkoret uppfylls finns i Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder (på sidan 1532).
7. Spara arbetsflödesregeln.

När du har sparat arbetsflödesregeln kan du skapa åtgärder för regeln. Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar arbetsflödesåtgärder finns i följande avsnitt:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524)
- Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder (på sidan 1532)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Om schemalagda händelser

En schemalagd händelse är en arbetsflödesregel som inte utlöses av en användares åtgärd. I stället utförs den schemalagda händelsen automatiskt när ett visst datum och en viss tidpunkt infaller. Om du vill kan du konfigurera en schemalagd händelse så att den utförs flera gånger, med ett intervall som du anger för den schemalagda händelsen. Arbetsflödesåtgärderna i en schemalagd händelse utförs för en lista med poster, medan åtgärderna i andra typer av arbetsflödesregler utförs för en enda post.

Obs! Den utlösande händelsen för en schemalagd händelse är Schemalagd händelse.

Du kan skapa schemalagda händelser för alla posttyper på toppnivå som stöder listhanteringsfunktioner och för posttyperna Prislista, Produkt, Produktkategori och Användare.

Obs! Du kan också skapa schemalagda händelser för posttypen Analys. Arbetsflödesåtgärderna för schemalagda händelser för posttypen Analys utförs inte för en lista med poster. I stället kör dessa åtgärder en analys, infopanel eller infopanelssida för de angivna användarnas räkning och skickar sedan resultaten till dessa användare. Mer information om schemalagda händelser för posttypen Analys finns i Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

När du skapar en schemalagd händelse för en annan posttyp än posttypen Analys väljer du en filtrerad lista som returnerar de poster som du vill utföra arbetsflödesåtgärderna för. Varje gång den schemalagda händelsen körs, utförs åtgärderna för de poster som returneras av den filtrerade listan på detta datum. Posterna behandlas i ordning, det vill säga att alla arbetsflödesåtgärder för den schemalagda händelsen utförs i den ordning som anges i den schemalagda händelsen för den första posten i listan, och sedan utförs alla åtgärder för den andra posten i listan, och så vidare.

Exempel: Du kanske vill att Oracle CRM On Demand skickar en e-postpåminnelse till ägare av öppna aktiviteter vars sista datum har passerat och du vill att den här åtgärden upprepas en gång i veckan. För att ställa in detta kan du skapa en schemalagd händelse för vilken du väljer en fördefinierad lista som returnerar alla öppna aktiviteter vars sista datum redan har passerat. Du kan konfigurera den schemalagda händelsen så att den upprepas en gång per vecka och sedan skapa åtgärden Skicka e-post för den schemalagda händelsen. Den första instansen av den schemalagda händelsen körs på det startdatum som du har angett och en e-postpåminnelse skickas till ägaren av varje öppen aktivitet vars sista datum har passerat. Den schemalagda händelsen körs sedan automatiskt en gång i veckan fram till det slutdatum du har angett (eller tills händelsen har körts det antal gånger som du har angett).

Förekomsterna av schemalagda händelser schemaläggs och körs enligt följande:

- När du har aktiverat en schemalagd händelse genereras en avvaktande instans för den första schemalagda förekomsten av händelsen och statusen på den schemalagda händelsen anges till Schemalagd. Den avvaktande instansen visas i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden. Information om de fält som visas för en avvaktande instans finns i Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser (på sidan 1567).

  Obs! Fortsättningsdatumet för en avvaktande instans av en schemalagd händelse är den tidigaste möjliga tid som instansen kommer att köras. Beroende på belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen och Oracle CRM On Demand-servern vid det här tillfället kanske inte instansen kan köras omedelbart.

  En avvaktande instans genereras för den första schemalagda förekomsten av den schemalagda händelsen även om arbetsflödet inte är aktiverat (dvs. kryssrutan Aktivera arbetsflöde i företagsprofilen är inte markerad) när en schemalagd händelse aktiveras. Om arbetsflödet inte är aktiverat vid fortsättningsdatumet för instansen händer dock följande:

  - Ingen av arbetsflödesåtgärderna som har konfigurerats för händelsen utförs.
  - Om det uppstår ett fel som skulle leda till att instansen av den schemalagda händelsen misslyckas (till exempel om listan med poster överskrider den tillåtna gränsen) rapporteras felet i Övervakning av fel i arbetsflöden. Annars rapporterar inte felövervakaren något fel för instansen.
  - En till avvaktande instans skapas för nästa schemalagda förekomst av händelsen.

  - Om kryssrutan Aktivera meddelande är markerad för den schemalagda händelsen skickas ett e-postmeddelande till användaren som aktiverade den schemalagda händelsen. Om ett fel påträffades som skulle leda till att instansen av den schemalagda händelsen misslyckas anger e-postmeddelandet att instansen slutfördes med fel. Annars anger e-postmeddelandet att instansen slutfördes utan fel.

  Samma beteende gäller för varje instans av den schemalagda händelsen tills arbetsflödet aktiveras.

- När en instans av den schemalagda händelsen har körts händer följande:
  - Om kryssrutan Aktivera meddelande har markerats för den schemalagda händelsen skickar Oracle CRM On Demand ett e-postmeddelande till den användare som aktiverade den schemalagda händelsen för att bekräfta att instansen har körts.
  - En ny instans genereras för nästa schemalagda förekomst av händelsen.
- Den schemalagda händelsen avaktiveras när alla instanser av den har slutförts (dvs. kryssrutan Aktiv för den schemalagda händelsen avmarkeras automatiskt) och statusen på den schemalagda händelsen anges till Slutförd.

Status för schemalagd händelse

Statusfältet för en schemalagd händelse uppdateras automatiskt och är skrivskyddat. Följande värden kan visas i statusfältet:

- **Inte schemalagd.** Den schemalagda händelsen har inte aktiverats.
- **Schemalagd**. Den schemalagda händelsen är aktiv och det finns en avvaktande instans av händelsen.
- **Slutförd.** Alla schemalagda förekomster av den schemalagda händelsen har slutförts.
- **Avslutad.** Den senast genererade instansen av den schemalagda händelsen har tagits bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden eller så har den schemalagda händelsen avaktiverats.

  Mer information om vad som händer när du tar bort en instans av en schemalagd händelse från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i Ta bort avvaktande instanser från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (finns Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden på sidan 1566).

Om borttagning av schemalagda händelser

Följande händer om du tar bort en schemalagd händelse innan alla schemalagda förekomster av händelsen har körts:

- Om det finns en avvaktande instans av den schemalagda händelsen, tas instansen bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden.
- Om en instans av den schemalagda händelsen körs, slutförts inte instansen. Felet rapporteras inte i Övervakning av fel i arbetsflöden.
- Inga fler instanser genereras av den schemalagda händelsen.

Om avaktivering av schemalagda händelser

Följande händer om du avaktiverar en schemalagd händelse innan alla schemalagda förekomster av händelsen har körts:

- Statusen på den schemalagda händelsen har angetts till Avslutad.
- Om det finns en avvaktande instans av den schemalagda händelsen, tas instansen bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden.
- Om en instans av den schemalagda händelsen körs, kan det innebära att en del av åtgärderna inte slutförs.

  Under tiden som en instans av en schemalagd händelse körs, kontrollerar Oracle CRM On Demand var femte minut att den schemalagda händelsen fortfarande är aktiv. Instansen avslutas om den schemalagda händelsen har avaktiverats. Eventuella åtgärder som inte har utförts slutförs inte och felinstanser för de felaktiga åtgärderna rapporteras i felövervakningen.
- Inga fler instanser genereras av den schemalagda händelsen.

Om du markerar kryssrutan Aktiv för en schemalagd händelse som tidigare var inaktiv behandlas den schemalagda händelsen nu som en ny schemalagd händelse. Beroende på schemat inträffar något av följande:

- **Om framtida förekomster är schemalagda.** Statusen på den schemalagda händelsen anges till Schemalagd och en avvaktande instans genereras för nästa schemalagda förekomst. Antalet förekomster av den schemalagda händelsen återställs till 1 när instansen genereras.
- **Om inga framtida förekomster är schemalagda.** Kryssrutan Aktiv avmarkeras automatiskt för den schemalagda händelsen och statusen på den schemalagda händelsen anges till Slutförd.

Det högsta antalet aktiva schemalagda händelser som stöds för en instans av Oracle CRM On Demand är 100.

Bästa praxis

Följande är några tips på bästa praxis när du hanterar schemalagda händelser:

- Begränsa antalet aktiva schemalagda händelser så mycket som möjligt. Om det finns för många aktiva schemalagda händelser kan det påverka prestanda i arbetsflödesåtgärderna för händelserna.
- Begränsa antalet poster i listan för en schemalagd händelse så mycket som möjligt. Även om en schemalagd händelse kan bearbeta upp till 1 000 poster i en lista förbättras prestanda i arbetsflödesåtgärderna för händelserna om listan filtrerats så att den innehåller färre poster.
- Konfigurera de schemalagda händelserna så att de körs vid olika tidpunkter. Prestanda kan påverkas om du schemalägger flera händelser så att de körs vid samma tidpunkt.

Information om hur du skapar schemalagda händelser finns i Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524) och Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

Skapa schemalagda händelser

I det här avsnittet beskrivs hur du kan skapa schemalagda händelser, dvs. arbetsflödesregler med den utlösande händelsen Schemalagd händelse. Information om hur du skapar arbetsflödesregler med en annan utlösande händelse finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Obs! En schemalagd händelse för posttypen Analys skapas inte på samma sätt som en schemalagd händelse för andra posttyper. Mer information om hur du skapar schemalagda händelser för posttypen Analys finns i Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

När en händelse schemaläggs gäller följande överväganden:

- Du kan inte ange ett villkor för en schemalagd händelse. Schemalagda instanser av händelsen och arbetsflödesåtgärderna för händelsen körs alltid om det inte inträffar ett fel.

  Obs! När du har valt utlösande händelse för den schemalagda händelsen på sidan Arbetsflödesregel, ny förnyas sidan. Sektionen Villkor för arbetsflödesregler tas bort från sidan och sektionen Schemadetaljer där du anger schemat för händelsen blir tillgänglig.

- Av prestandaskäl rekommenderar vi att du undviker att konfigurera flera schemalagda händelser som är schemalagda att köras samtidigt.
- Du måste ange startdatum och -tid för den schemalagda händelsen och du måste ange antingen slutdatum och -tid för händelsen eller antalet gånger som händelsen ska köras.

  Obs! Oracle CRM On Demand genererar inte instanser för datum och tidpunkter som har passerat, även om du anger startdatum och -tid som har passerat. Om du t.ex. anger startdatumet 15 januari 2018 för en schemalagd händelse som ska upprepas 10 gånger under en månad och det aktuella datumet är den 30 maj 2018, kommer den första instansen av händelsen att schemaläggas till den 15 juni 2018. Endast instanser för de fem framtida förekomsterna kommer att köras.

- Om du anger att den schemalagda händelsen ska köras på ett visst datum i månaden och om det datumet inte inträffar i den angivna månaden, kommer händelsen inte att köras under den månaden. Om du t.ex. väljer den 29 i månaden, kommer händelsen inte att köras i februari om innevarande år inte är ett skottår.

När en lista väljs för en schemalagd händelse gäller följande överväganden:

- Du kan inte aktivera den schemalagda händelsen om du inte har åtkomst till den filtrerade lista som väljs för den schemalagda händelsen.
- Om den användare som aktiverar den schemalagda händelsen inte har åtkomst till listan som väljs för den schemalagda händelsen när en instans av händelsen körs, kommer instansen inte att utföras.
- När en instans av den schemalagda händelsen körs kommer den lista som returneras bara innehålla de poster som uppfyller listans filterkriterier och bara visas för den användare som aktiverade den schemalagda händelsen.
- Det högsta antalet poster som kan bearbetas per en instans av en schemalagd händelse är 1000. Om den lista du väljer för den schemalagda händelsen returnerar mer än det högsta tillåtna antalet när en instans av händelsen körs, kommer instansen inte att utföras. För att undvika det här problemet kan du se till att filtret för listan du väljer för den schemalagda händelsen ställs in så att den inte returnerar ett så stort antal poster.
- När du anger filter för en lista som du vill använda för schemalagda händelser kan du använda en eller flera av följande funktioner i fälten Datum och Datum/tid:
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

  Du kan använda dessa funktioner tillsammans med följande villkor:
  - Mellan
  - Lika med
  - På
  - På eller efter
  - På eller före
  - Ej mellan
  - Ej lika med

  Du kan skriva det uttryck som innehåller funktionerna direkt i filtervärdefältet i listkriterierna. Välj t.ex. villkoret Lika med och ange följande uttryck om du vill returnera affärsmöjlighetsposter med stängningsdatum som infaller två dagar efter det aktuella datumet (dvs. datumet när den schemalagda händelsen körs):

  Today() + 2

  Du kan t.ex. också returnera kundämnesposter där det beräknade stängningsdatumet infaller inom de närmsta 36 timmarna genom att välja villkoret Mellan och ange följande uttryck:

  Tidsstämpel(), Tidsstämpel() + Tidslängd('P0YT36H')

  Mer information om dessa funktioner finns i följande avsnitt: Tidslängd (på sidan 1907), Tidsstämpel (finns Timestamp på sidan 1933) och Idag (finns Today på sidan 1936).

Innan du börjar:

- Arbetsflödesfunktionen i Oracle CRM On Demand måste ställas in för ditt företag enligt beskrivningen i Ställa in funktionen för arbetsflödesregler (på sidan 1496).
- Du måste ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra procedurerna som beskrivs i det här avsnittet.
- För att skapa schemalagda händelser för posttypen Användare måste du också ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler för användare i din användarroll. Din administratör kan aktivera den här behörigheten för rollen Administratör och efter behov för alla andra roller. Mer information om vad man ska tänka på när man skapar schemalagda händelser för posttypen Användare finns i Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare (på sidan 1517). Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
- Gå igenom informationen i Om schemalagda händelser (på sidan 1522).

Så här skapar du en schemalagd händelse

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. På sidan Arbetsflödesregler, lista ska du göra något av följande:
   - Om du vill skapa en schemalagd händelse genom att kopiera en befintlig händelse klickar du på Kopiera på den schemalagda händelse som du vill kopiera.
   - Om du vill skapa en ny schemalagd händelse som inte är baserad på en befintlig händelse klickar du på Ny i namnlisten.
4. Fyll i information om den schemalagda händelsen i detaljsektionen för nyckelflödesarbetsregler på detaljsidan för arbetsflödesregel.

   I följande tabell beskrivs fälten.

Fält	Beskrivning
Arbetsflöde	Ange ett unikt namn med upp till 50 tecken.
Aktiv	Använd kryssrutan Aktiv för att aktivera eller avaktivera den schemalagda händelsen. I fältet Initierad av för den schemalagda händelsen visas namnet på den användare som skapade händelsen fram till den tidpunkt som en schemalagd händelse aktiveras. Fältet Initierad av visas på detaljsidan för den schemalagda händelsen när posten har sparats. När kryssrutan Aktiv har markerats för den schemalagda händelsen och posten har sparats, uppdateras fältet Initierad av så att namnet på den användare som markerade kryssrutan Aktiv visas. Denna användare måste ha åtkomst till listan som väljs för den schemalagda händelsen när instansen av händelsen körs. Annars utförs inte instansen. I alla avvaktande instanser och alla felinstanser för den schemalagda händelsen visas också namnet på användaren som markerade kryssrutan Aktiv för den schemalagda händelsen i fältet Initierad av. Mer information om vad som händer när du aktiverar eller avaktiverar en schemalagd händelse finns i Om schemalagda händelser (på sidan 1522). **Obs!** När du aktiverar en schemalagd händelse, genereras genast en ny instans för första schemalagda förekomst av händelsen. Du bör ställa in alla arbetsflödesåtgärder för den schemalagda händelsen innan du aktiverar den. Annars kanske den första instansen körs innan du har slutfört inställningarna av arbetsflödesåtgärderna om starttiden för den schemalagda händelsen är nära förestående.
Beskrivning	(Valfritt) Ange mer information om den schemalagda händelsen, till exempel syftet med händelsen.
Posttyp	Välj posttyp för den schemalagda händelsen. En schemalagd händelse relaterar endast till en enda posttyp. När händelsen har skapats kan du inte ändra posttypen för händelsen.

Fält	Beskrivning
Utlösande händelse	Välj schemalagd händelse.
Aktivera meddelande	Markera den här kryssrutan om du vill att Oracle CRM On Demand skickar ett e-postmeddelande varje gång en instans av den schemalagda händelsen slutförs, varje gång en instans av händelsen inte slutförs och varje gång en avvaktande instans av händelsen tas bort. Det här e-postmeddelandet skickas till den användare som aktiverade den schemalagda händelsen.

5 I sektionen Schemadetaljer klickar du på sökikonen (förstoringsglaset) och väljer sedan den filtrerade lista som returnerar de poster som du vill utföra arbetsflödesåtgärderna för.

6 I fältet Startdatum/-tid väljer du det datum och den tidpunkt då du vill att den första instansen av den schemalagda händelsen ska köras.

7 I fältet Återkommande väljer du det intervall med vilket den schemalagda händelsen ska upprepas, t.ex. varje vecka.

8 I fältet Varje ställer du in intervallperioden för de återkommande instanserna. Om du t.ex. väljer Varje vecka i fältet Återkommande och om du vill att instanserna körs varannan vecka, anger du 2 i fältet Varje. Minsta värde som du kan ange är 1.

9 Om du valde Varje månad i fältet Återkommande kan du schemalägga den schemalagda händelsen så att den körs sista dagen i varje månad som händelsen körs genom att markera kryssrutan Sista dagen i månaden.

   Exempel: Om du ställer in en schemalagd händelse så att den startar den 23 april och sedan upprepas varannan månad, kommer den första instansen av händelsen köras den 23 april. Den andra instansen körs den 23 juni, den tredje instansen körs den 23 augusti och så vidare. Om du däremot markerar kryssrutan Sista dagen i månaden, kommer den första instansen av händelsen att köras den 30 april, den andra instansen kommer att köras den 30 juni, den tredje den 31 augusti och så vidare.

10 Ange antalet gånger du vill att den schemalagda händelsen ska köras eller ange slutdatum och -tid genom att göra något av följande:
   - Markera alternativet Efter och ange sedan antalet gånger den schemalagda händelsen ska köras. Värdet du anger måste vara större än 0 (noll).
   - Markera alternativet Per datum/tid och välj sedan slutdatum och -tid för den schemalagda händelsen. Slutdatumet och sluttiden måste infalla efter startdatumet och starttiden.

11 Spara ändringarna.

Om uppdatering av schemalagda händelser

När en schemalagd händelse har aktiverats kan du inte ändra schemat eller välja en annan lista för händelsen. Du kan avsluta den schemalagda händelsen genom att avaktivera den. När du har avmarkerat kryssrutan Aktiv för den schemalagda händelsen och sparar posten, kan du redigera den schemalagda händelsen genom att ändra schemat eller välja en annan lista. När du aktiverar den schemalagda händelsen på nytt, behandlas den som en ny schemalagd händelse.

Varning! När du avaktiverar en schemalagd händelse kommer eventuella avvaktande instanser av händelsen att tas bort. Dessutom kan några av åtgärderna för en del av posterna i listan eventuellt inte utföras om en instans av den schemalagda händelsen för närvarande körs. Mer information om vad som händer när du avaktiverar en schemalagd händelse finns i Om schemalagda händelser (på sidan 1522).

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 (finns Om tjänstetilldelningar på sidan 1190). 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 (på sidan 1126).

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 (på sidan 1511).

Considerations When Scheduling an Event

När en händelse schemaläggs gäller följande överväganden:

- Du kan inte ange ett villkor för en schemalagd händelse. Schemalagda instanser av händelsen och arbetsflödesåtgärderna för händelsen körs alltid om det inte inträffar ett fel.

  Obs! När du har valt utlösande händelse för den schemalagda händelsen på sidan Arbetsflödesregel, ny förnyas sidan. Sektionen Villkor för arbetsflödesregler tas bort från sidan och sektionen Schemadetaljer där du anger schemat för händelsen blir tillgänglig.

- Av prestandaskäl rekommenderar vi att du undviker att konfigurera flera schemalagda händelser som är schemalagda att köras samtidigt.
- Du måste ange startdatum och -tid för den schemalagda händelsen och du måste ange antingen slutdatum och -tid för händelsen eller antalet gånger som händelsen ska köras.

  Obs! Oracle CRM On Demand genererar inte instanser för datum och tidpunkter som har passerat, även om du anger startdatum och -tid som har passerat. Om du t.ex. anger startdatumet 15 januari 2018 för en

schemalagd händelse som ska upprepas 10 gånger under en månad och det aktuella datumet är den 30 maj 2018, kommer den första instansen av händelsen att schemaläggas till den 15 juni 2018. Endast instanser för de fem framtida förekomsterna kommer att köras.

- Om du anger att den schemalagda händelsen ska köras på ett visst datum i månaden och om det datumet inte inträffar i den angivna månaden, kommer händelsen inte att köras under den månaden. Om du t.ex. väljer den 29 i månaden, kommer händelsen inte att köras i februari om innevarande år inte är ett skottår.
- 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. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. På sidan Arbetsflödesregler, lista ska du göra något av följande:
   - Om du vill skapa en schemalagd händelse genom att kopiera en befintlig händelse klickar du på Kopiera på den schemalagda händelse som du vill kopiera.
   - Om du vill skapa en ny schemalagd händelse som inte är baserad på en befintlig händelse klickar du på Ny i namnlisten.
4. Fyll i information om den schemalagda händelsen i detaljsektionen för nyckelflödesarbetsregler på detaljsidan för arbetsflödesregel.

   I följande tabell beskrivs fälten.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.
Active	Use the Active check box to activate or deactivate the scheduled event. Up to the time that a scheduled event is made active, the Initiated By field on the scheduled event record shows the name of the user who created the scheduled event. The Initiated By field is shown in the Detail page for the scheduled event after the record is saved.

Field	Description
	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 (finns Om schemalagda händelser på sidan 1522).
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 I fältet Startdatum/-tid väljer du det datum och den tidpunkt då du vill att den första instansen av den schemalagda händelsen ska köras.

6 I fältet Återkommande väljer du det intervall med vilket den schemalagda händelsen ska upprepas, t.ex. varje vecka.

7 I fältet Varje ställer du in intervallperioden för de återkommande instanserna. Om du t.ex. väljer Varje vecka i fältet Återkommande och om du vill att instanserna körs varannan vecka, anger du 2 i fältet Varje. Minsta värde som du kan ange är 1.

8 Om du valde Varje månad i fältet Återkommande kan du schemalägga den schemalagda händelsen så att den körs sista dagen i varje månad som händelsen körs genom att markera kryssrutan Sista dagen i månaden.

Exempel: Om du ställer in en schemalagd händelse så att den startar den 23 april och sedan upprepas varannan månad, kommer den första instansen av händelsen köras den 23 april. Den andra instansen körs den 23 juni, den tredje instansen körs den 23 augusti och så vidare. Om du däremot markerar kryssrutan Sista dagen i månaden, kommer den första instansen av händelsen att köras den 30 april, den andra instansen kommer att köras den 30 juni, den tredje den 31 augusti och så vidare.

9 Ange antalet gånger du vill att den schemalagda händelsen ska köras eller ange slutdatum och -tid genom att göra något av följande:

- Markera alternativet Efter och ange sedan antalet gånger den schemalagda händelsen ska köras. Värdet du anger måste vara större än 0 (noll).
- Markera alternativet Per datum/tid och välj sedan slutdatum och -tid för den schemalagda händelsen. Slutdatumet och sluttiden måste infalla efter startdatumet och starttiden.

10 Spara ändringarna.

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 (finns Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post på sidan 1545).
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 (finns Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler på sidan 1241).
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 (finns Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post på sidan 1545).

   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 (på sidan 763). 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 (på sidan 1182).

Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder

I arbetsflödesregler där den utlösande händelsen är av typen Innan ändrad post sparas, kan du använda funktionen Avbryt spara för att ange att åtgärden att spara ändringar som utlöser regeln ska avbrytas om regelns villkor inte uppnås. Ändringar gjorda av Oracle CRM On Demand avbryts inte även om du anger att åtgärden spara ska avbrytas.

Om att översätta meddelanden för åtgärden Avbryt spara i arbetsflödet

När du skapar funktionen Avbryt spara i en arbetsflödesregel, kan du ange ett anpassat meddelande som returneras till användaren eller webbtjänsten om villkoret i regeln inte uppfylls och kryssrutan Avbryt spara har markerats för regeln. Företaget kanske vill erbjuda översatta versioner av det anpassade meddelandet för användare som inte använder företagets standardspråk. Möjligheten att skapa översatta versioner av det

anpassade meddelandet styrs av kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för meddelande om att annullera/spara arbetsflöde i företagsprofilen. Om kryssrutan är avmarkerad i företagsprofilen kan du inte ange översatta meddelanden för arbetsflödesregler.

Om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för meddelande om att annullera/spara arbetsflöde är markerad i företagsprofilen fungerar det så här:

- Fältet Översättningsspråk är tillgängligt på detaljsidan för arbetsflödesregel och på sidan Redigera arbetsflödesregel när du redigerar en befintlig arbetsflödesregel. När du har skapat en arbetsflödesregel där ett anpassat meddelande anges, visas meddelandet i blått teckensnitt inom hakparentes på alla andra språk än företagets standardspråk. Du kan sedan redigera arbetsflödesreglerna om du vill ange översatta versioner av meddelandet.

  Obs! Om du inte anger ett anpassat meddelande returneras ett standardmeddelande. Du kan inte ange översatta versioner av standardmeddelandet.

- Kryssrutan Markera för översättning är tillgänglig på sidan Redigera arbetsflödesregel och detaljsidan för arbetsflödesregel för befintliga arbetsflödesregler. Om du ändrar meddelandet i en befintlig regel på företagets standardspråk, kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att ange huruvida de översatta versionerna av meddelandet ska ersättas med det uppdaterade meddelandet, eller om de inte ska ändras. Om du markerar kryssrutan Markera för översättning, visas det uppdaterade meddelandet i standardteckensnitt på företagets standardspråk, och det visas i blått teckensnitt inom hakparentes på alla andra språk tills du fyller i det översatta meddelandet för språket. Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning när du uppdaterar meddelandet på företagets standardspråk, ändras meddelandet på företagets standardspråk men de översatta meddelandena ändras inte.

  Obs! När du skapar en arbetsflödesregel är kryssrutan Markera för översättning avmarkerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning gäller endast när du redigerar en befintlig arbetsflödesregel. Kryssrutan Markera för översättning är också skrivskyddad om du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättning när du redigerar arbetsflödesregeln.

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Avbryt spara för arbetsflöde och Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler för att kunna utföra den här proceduren.

Obs! Posttypen Affärsmöjlighet utgör ett undantag. Din användarroll behöver inte ha behörigheten Avbryt spara för arbetsflöde för att kunna använda funktionen Avbryt spara i arbetsflödesregler för posttypen Affärsmöjlighet. Under förutsättning att din användarroll har behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler, kan du använda funktionen Avbryt spara i arbetsflödesregler för posttypen Affärsmöjlighet där den utlösande händelsen är av typen Innan ändrad post sparas.

Så här avbryter du operationen spara om regelvillkoren inte uppfylls

1. Markera kryssrutan Avbryt spara i sektionen Åtgärder om villkoret är Falskt på detaljsidan för arbetsflödesregel.
2. (Valfritt) Ange det felmeddelande som ska visas när åtgärden för att spara avbryts eftersom regelvillkoret inte uppfylls.
3. Spara ändringarna.

I tabellen nedan beskrivs alternativen som finns i sektionen Åtgärder om villkoret är Falskt på detaljsidan för arbetsflödesregel.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	Den här kryssrutan är endast tillgänglig om kryssrutan Aktivera stöd för språköversättning för meddelande om att annullera/spara arbetsflöde är markerad i företagsprofilen.

Fält	Beskrivning
	Om du ändrar meddelandet i en arbetsflödesregel på företagets standardspråk, ska du använda kryssrutan Markera för översättning så här: ■ Om du vill att de översatta versionerna av meddelandet ska ersättas med det uppdaterade meddelandet, ska du markera kryssrutan Markera för översättning. ■ Om du vill att de översatta versionerna av meddelandet ska förbli oförändrade, markerar du inte kryssrutan Markera för översättning.

Avbryt spara	Om du markerar den här kryssrutan utförs följande åtgärder om regelvillkoret inte uppfylls:
	■ Arbetsflödesregeln avslutas.
	■ Alla efterföljande arbetsflödesregler som är baserade på samma posttyp med den utlösande händelsen Innan ändrad post sparas avslutas också.
	■ Alla tidigare ändringar av postens status, förutom ändringarna som har utförts av Oracle CRM On Demand, återställs.
	■ Posten får den ursprungliga statusen. Om Oracle CRM On Demand däremot uppdaterar posten, åsidosätter den ändringen åtgärden Avbryt spara. Om den primära kontakten till exempel tas bort från de relaterade kontakterna, uppdaterar Oracle CRM On Demand informationen om den primära kontakten i posten Överordnad affärsmöjlighet. Den här uppdateringen i Oracle CRM On Demand åsidosätter åtgärden Avbryt spara i affärsmöjlighetsposten.
	■ Alla efterföljande arbetsflödesregler för samma posttyp med den utlösande händelsen När ändrad post sparas utlöses inte.
	■ Ett meddelande returneras enligt följande:
	  ■ Om regeln utlöses av en användaråtgärd visas ett meddelande för den användare vars åtgärd utlöste regeln.
	  ■ Om regeln aktiveras av en webbtjänst returneras ett meddelande till webbtjänsten som en felsträng.
	Du kan ange meddelandet i fältet Visa meddelande.
	Om du avmarkerar den här kryssrutan påverkas inte åtgärden för att spara (och inget meddelande returneras) om villkoret för regeln inte uppfylls.
	Som standard är kryssrutan Avbryt spara inte markerad.

Visa meddelande	I det här fältet kan du ange det meddelande som ska returneras till användaren eller webbtjänsten om villkoret för regeln inte uppfylls och kryssrutan Avbryt spara har markerats för regeln. Om du inte anger ett meddelande i det här fältet returneras istället ett standardmeddelande. Maximalt antal tecken som meddelandet får innehålla är 1999.

I följande process beskrivs hur du anger en översatt version av ett meddelande för åtgärden Avbryt spara i arbetsflödet.

Så här anger du en översatt version av ett meddelande för ett arbetsflöde

1. Klicka på länken Redigera för arbetsflödesregeln på sidan Arbetsflödesregler, lista.
2. Gå till fältet Översättningsspråk på sidan Redigera arbetsflödesregel och välj det språk som du vill ange ett översatt meddelande för.

   Obs! När du väljer ett annat språk än företagets standardspråk, kan du inte skapa en arbetsflödesregel på sidan Redigera arbetsflödesregel eller Arbetsflödesregel, detalj. Du kan bara skapa en arbetsflödesregel när företagets standardspråk har valts i fältet Översättningsspråk.
3. Skriv det översatta meddelandet i fältet Visa meddelande.
4. Spara ändringarna.

Upprepa processen för varje språk.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)

Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller

När du skapar en arbetsflödesregel med en utlösande händelse som inte är Schemalagd händelse, kan du begränsa regeln till specifika kanaler eller roller genom att lägga till ett villkor i regeln.

Så här förhindrar du att en kanal anropar en arbetsflödesregel

- Använd funktionen ExcludeChannel() i villkorsuttrycket.

  Använd till exempel följande villkor i arbetsflödesregeln om du vill förhindra att en stor importåtgärd utlöser en arbetsflödesregel:

  ```
  ExcludeChannel ("Import")
  ```

  Mer information om funktionen ExcludeChannel() finns i ExcludeChannel (på sidan 1909).

Så här begränsar du en arbetsflödesregel till en specifik roll

- Använd funktionen UserValue() med attributet <Role> i villkorsuttrycket.

  Använd till exempel följande villkor i arbetsflödesregeln om du vill begränsa arbetsflödesregeln så att den endast anropas när rollen är Administratör och prioriteten i posten är inställd på Hög för användaren som utlöste regeln:

  ```
  UserValue('<Role>')="Administratör" AND [<Priority>]="Hög"
  ```

  Mer information om funktionen UserValue() finns i UserValue (på sidan 1937).

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp

Åtgärden Tilldela en grupp i ett arbetsflöde tilldelar automatiskt en grupp till en post när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls. Du kan markera en särskild bok som ska tilldelas till posten, eller så kan du ange ett uttryck som utvärderas till namnet på boken som ska tilldelas posten.

Om du anger ett uttryck som utvärderas till ett boknamn kan du konfigurera en Tilldela en bok-arbetsflödesåtgärd som kan tilldela en annan bok till olika poster, beroende på resultatet av uttrycket. Anta att du har konton i både Nordamerika och EMEA. Du kanske vill skapa två separata böcker för platserna, och tilldela kontot till rätt bok beroende på var kontot finns. Du skapar den här konfigurationen genom att skapa två böcker, en med namnet Nordamerika och en med namnet EMEA. Du kan sedan skapa ett anpassat urvalslistefält med namnet Försäljningsplats, med värdena Nordamerika och EMEA, och lägga till det anpassade fältet i sidlayouten för posttypen Konto för lämpliga roller. Därefter kan du skapa arbetsflödesåtgärden Tilldela en bok som utför följande när en kontopost uppdateras:

- Utvärderar ett uttryck som fastställer värdet som väljs i fältet Försäljningsplats i kontoposten.
- Associerar kontoposten med boken vars namn matchar värdet som uttrycket returnerar.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en Tilldela en grupp-åtgärd.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra följande procedur. Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Så här skapar du en Tilldela en grupp-åtgärd

1. Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
   c. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.

      Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
2. Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
3. Klicka på Meny i namnlisten på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Tilldela en grupp.

   Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

   Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
4. Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
5. Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
6. Gör något av följande om du vill ange boken som ska tilldelas posterna:
   - Klicka på väljarknappen bredvid fältet Bok, välj sedan boken som du vill tilldela posterna och klicka på OK.
   - Klicka på ikonen *fx* för att öppna Expression Builder, skapa uttrycket som utvärderas till namnet på boken som ska tilldelas posterna och klicka sedan på Spara.

     Om du vill kunna använda konfigurationen som beskrivs tidigare i det här avsnittet ska du markera fältet Försäljningsplats i listan. Det språkoberoende namnet på fältet visas sedan i uttrycksredigeraren med rätt syntax.

     Obs! Om uttrycket utvärderas till ett nullvärde eller ett värde som inte är ett giltigt boknamn, kan arbetsflödet inte genomföras och ett fel registreras i Övervakning av fel i arbetsflöden.

     Mer information om Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892).

7 Välj lämpligt tilldelningsalternativ och alternativet Tillämpa på.

En beskrivning av alternativen finns i Tilldela grupper poster (på sidan 1459).

Obs! Om du vill att arbetsflödesåtgärden ska tilldela om posterna från en bok till en annan bok, kan du ange boken som ska ersättas i fältet Ersätt bok. Du kan välja namnet på boken som ska ersättas, eller skapa ett uttryck i Expression Builder som utvärderas till namnet på boken som ska ersättas. Om uttrycket utvärderas till ett nullvärde eller ett värde som inte är ett giltigt boknamn, kan arbetsflödet inte genomföras och ett fel registreras i Övervakning av fel i arbetsflöden.

8 Spara åtgärden.

Postägarskapslägen och tilldela böcker

Du kan ställa in posttyperna som stöder anpassade böcker i olika ägarskapslägen: användarläge, blandat läge eller bokläge. Mer information om posters ägarlägen finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432). Postägarskapsläget interagerar med arbetsflödets regler och åtgärder.

Följande händer om arbetsflödesåtgärden Tilldela en bok försöker att ta bort en primär anpassad bok från en post:

- Arbetsflödesåtgärden misslyckas om posttypen är konfigurerad i bokläge.
- Oracle CRM On Demand tar bort värdet i bokfältet på posten när den primära anpassade boken tas bort från posten, om posttypen är konfigurerad i blandat läge.
- Om posttypen är konfigurerad i användarläge är ingen av böckerna på posten en primär bok och postägarskapsläget påverkar inte arbetsflödesåtgärden.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse

Åtgärden Skapa integreringshändelse i en arbetsflödesregel skickar automatiskt en integreringshändelse till en eller flera integreringsköer när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls och en ändring upptäcks i minst ett av fälten som bevakas genom åtgärden Skapa integreringshändelse.

Om åtgärder för Skapa integreringshändelse och vänteåtgärder

Om du vill använda en åtgärd av typen Skapa integreringshändelse för att skapa en integreringshändelse som registrerar ändringarna som görs i en post av händelsen som utlöser en arbetsflödesregel, måste du lägga till åtgärden Skapa integreringshändelse före en Vänta-åtgärd i åtgärdssekvensen för arbetsflödesregeln. Om en Vänta-åtgärd kommer före en åtgärd av typen Skapa integreringshändelse i en arbetsflödesregel, hindrar Vänta-

åtgärden åtgärden Skapa integreringshändelse från att identifiera ändringar av posten. När väntetiden för Vänta-åtgärden är slut kommer posten att läsas igen innan de återstående åtgärderna i regeln utförs, och värdena i fälten för posten före händelsen som utlöste arbetsflödesregeln bevaras inte. Det innebär att det tidigare värdet och det nuvarande värdet för ett fält tolkas som samma, och åtgärden Skapa integreringshändelse skapar inte en integreringshändelse eftersom den inte identifierar någon ändring i de fält som bevakas.

Om format på urvalslistevärden i integreringshändelser

Beroende på hur du ställer in integreringshändelseköerna registreras värden i urvalslistefälten i integreringshändelserna på språket för användaren som orsakar integreringshändelsen, eller med språkoberoende kodvärden. Information om hur du anger format på urvalslistevärden för en integreringshändelsekö finns i Skapa integreringshändelseköer (på sidan 1854) och Hantera inställningar för integreringshändelser (finns Hantera inställningar för integrationshändelser på sidan 1856).

Om fakturerings-, leverans- och primära flaggor i konto- och kontaktadressposter

I integreringshändelser för posttypen Kontoadress kan du inkludera fakturerings- och leveransflaggor som anger om adressen är kontots fakturerings- eller leveransadress. I integreringshändelser för posttypen Kontaktadress kan du inkludera den primära flaggan som anger om en adress är kontaktpersonens primära adress. Du kan emellertid inte spåra ändringar av fakturerings-, leverans- och primära flaggor. Det innebär att ändringar av dessa flaggor inte kan användas för att utlösa att integreringshändelser skapas. även om du markerar kryssrutan Inkludera alltid för flaggorna. Om du tar med någon av dessa flaggor i en integreringshändelse, och om den flaggan ändras samtidigt som ett fält som ändringar spåras för, kommer integreringshändelsen som skapas på grund av ändringen av det spårade fältet inte att visa flaggans nya värde. I stället visar integreringshändelsen värdet som flaggan hade innan uppdateringen utfördes. Nästa gång som en integreringshändelse skapas på grund av en ändring av ett spårat fält, omfattar integreringshändelsen emellertid värdet som flaggfältet hade efter att den tidigare uppdateringen gjordes.

Anta att du har två adresser, Adress A och Adress B, länkade till en kontakt med namnet Jan Svensson. Adress A är Jan Svenssons primära adress. Du har arbetsflödesåtgärden Skapa integreringshändelse för posttypen Kontaktadress som är konfigurerad så här:

- Kryssrutan Spåra ändringar är markerad bara för fältet Adresstyp.
- Kryssrutan Inkludera alltid är markerad för fältet Primär.

Om en användare uppdaterar fältet Adresstyp för Adress A från kontaktadressposten för Jan Svensson samt avmarkerar kryssrutan Primär för Adress A, kommer integreringshändelsen som arbetsflödesåtgärden skapar på grund av ändringen av fältet Adresstyp att visa den nya adresstypen, men värdet på primärflaggan i integreringshändelsen anger fortfarande att Adress A ska vara primär adress för Jan Svensson. Nästa gång som fältet Adresstyp för Adress A från kontaktadressposten ändras och en integreringshändelse skapas på grund av ändringen, visar primärflaggan i integreringshändelsen att Adress A inte är Jan Svenssons primära adress.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I nedanstående procedur beskrivs hur du skapar en Skapa integreringshändelse-åtgärd.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra proceduren som beskrivs här. Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Så här skapar du en Skapa integreringshändelse-åtgärd

1. Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
   c. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
   Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).

2 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.

3 Klicka på Meny i namnlisten på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Skapa integreringshändelse.

Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.

4 Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.

5 Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.

6 Markera integreringskön där händelsen ska placeras.

7 Om posttypen för arbetsflödesregeln i fältet Schemaversion stöder schemat för både Web Services v 1.0 och v 2.0 väljer du versionen som ska användas till integreringshändelserna.

Om posttypen för arbetsflödesregeln stöder schemat för Web Services v 1.0 och v 2.0 väljs Web Services v 2.0 som standard i fältet Schemaversion. Du kan ändra värdet innan du sparar arbetsflödesåtgärden.

Obs! När du har skapat och sparat arbetsflödesåtgärden går det inte att ändra värdet i fältet Schemaversion.

Om posttypen för arbetsflödesregeln bara stöder ett schema väljs den versionen som standard. Mer information om de här webbtjänsterna finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

8 Spara arbetsflödesåtgärden.

9 På postnivåmeny i listan med åtgärder väljer du Konfigurera för den integreringshändelseåtgärd som du vill konfigurera.

Obs! Konfigurationsalternativet är inte tillgänglig för de åtgärder där den utlösande händelsen är När poster slås samman.

10 På konfigurationsintegreringshändelsens spårningssida väljer du kryssrutan för de fält som behövs:

- Markera kryssrutan Ta alltid med om du vill att fälten ska ingå i integreringshändelsen även om värdet i fälten inte har ändrats.
- Markera kryssrutan Spåra ändringar om du vill att en integreringshändelse ska genereras varje gång fältet uppdateras.

11 Spara ändringarna.

I följande tabell beskrivs fälten på sidan Konfigurera integreringshändelsespårning.

Fält	Beskrivning
Visningsnamn	Namnet på fältet som det visas i användargränssnittet.
Integreringstagg	Integreringstaggen som används när fältet ingår i integreringshändelsen. Integreringstaggarna visas i kolumnen med integreringstaggen för Web Services v2.0 på sidan Fält för *posttypen*.
Obligatorisk	Kryssrutan Skrivskyddad indikerar om fältet har konfigurerats som ett obligatoriskt fält.
Ta alltid med	Markera den här kryssrutan om du vill att fälten ska ingå i integreringshändelsen även om värdet i fälten inte har ändrats. **Obs!** Kryssrutan Ta alltid med markeras som standard och kan inte avmarkeras för vissa fält som används av Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Spåra ändringar	Markera den här kryssrutan om du vill att en integreringshändelse ska genereras varje gång fältet uppdateras. Mer information om kryssrutan Spåra ändringar finns i *Om kryssrutan Spåra ändringar* i det här avsnittet.

Om kryssrutan Spåra ändringar

Kryssrutan Spåra ändringar är inte tillgänglig om den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Innan posten tas bort, Efter förening med överordnad eller Efter dissociation från överordnad. Om den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Efter förening med överordnad eller Efter dissociation från överordnad visas samma uppsättning fält på den här sidan som på nivån för den underordnade posten. Du kan inte konfigurera fältuppsättningen som ingår i integreringshändelsen på överordnad postnivå.

För arbetsflödesåtgärder där kryssrutan Spåra ändringar är tillgänglig, skapar arbetsflödesåtgärden bara en integreringshändelse om kryssrutan Spåra ändringar har markerats för minst ett fält, och om en ändring upptäcks i minst ett av fälten som kryssrutan Spåra ändringar har markerats för. När integreringshändelsen skapas inkluderas alla fält som har kryssrutan Inkludera alltid markerad i arbetsflödesåtgärden i integreringshändelsen.

Undantag i systemfält

Om den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är någon annan än När ny post sparats, så genererar inte Oracle CRM On Demand integrationshändelser i fall där kryssrutan Spåra ändringar har markerats för ett eller flera av följande systemfält och kryssrutan Spåra ändringar inte har markerats för något annat fält:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

Mer information om integreringshändelser finns i Om integreringshändelser (på sidan 1853).

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)
- Om integreringshändelser (på sidan 1853)

Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift

Åtgärden Skapa uppgift i ett arbetsflöde gör att en uppgift skapas automatiskt när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

Om konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter

Åtgärden Skapa uppgift är tillgänglig för posttypen Aktivitet så att du kan konfigurera arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter när nya aktivitetsposter sparas eller befintliga aktivitetsposter uppdateras, tas bort eller återställs. Uppföljningsuppgifter som skapas för aktivitetsposter utlöser inte några efterföljande arbetsflödesregler som baseras på posttypen Aktivitet. Mer information finns i Exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter (på sidan 1544).

Uppgifter länkade till överordnade poster

Om en arbetsflödesregel är baserad på en posttyp som stöder en underordnad uppgift när åtgärden Skapa uppgift för regeln skapar en uppgift, kan posten som utlöste arbetsflödesregeln bli en överordnad post för den nya underordnade uppgiftsnivån. Dessutom länkas aktiviteter som skapas av arbetsflödesreglerna automatiskt till andra överordnade poster enligt följande:

- Om åtgärden Skapa uppgift skapar en aktivitet för en affärsmöjlighetspost, länkas arbetsflödesåtgärden automatiskt till aktiviteten till både det överordnade kontot för affärsmöjligheten och till affärsmöjlighetsposten.
- Om åtgärden Skapa uppgift skapar en aktivitet för en serviceärendepost, länkas arbetsflödesåtgärden automatiskt till aktiviteten till det överordnade kontot, kontakten för serviceärendet och till serviceärendet.

Om en arbetsflödesregel är baserad på en posttyp som inte stöder en underordnad uppgift när åtgärden Skapa uppgift för regeln skapar en uppgift, länkas inte uppgiften till överordnade poster.

I proceduren nedan beskrivs hur du skapar en Skapa uppgift-åtgärd.

Obs! För att åtgärden Skapa uppgift ska kunna slutföras måste användaren vars åtgärd utlöste arbetsflödesregeln ha lämplig behörighet för att skapa en uppgift. Information om vad som händer när en arbetsflödesåtgärd inte utförs finns i Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511).

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra följande procedur. Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Så här skapar du en Skapa uppgift-åtgärd

1. Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
   c. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
   Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
2. Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
3. Klicka på Meny i namnlisten på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Skapa uppgift.

   Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

   Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
4. Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
5. Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.

6 Fyll i fälten som beskrivs i följande tabell och spara sedan åtgärden.

Obs! Om du väljer alternativet Registrerad relativ användare i fältet Ägare för uppgiften och ägaren till posten är en inaktiv användare skapas inte uppgiften.

Fält	Beskrivning
Ägare	Välj typen av ägare till uppgiften (Registrerad relativ användare eller Specifik användare) och välj sedan ägaren: ■ Om du väljer Registrerad relativ användare väljer du användaren i listan. Om du väljer en teamroll som ägare skapas en uppgift för alla användare som har tilldelats den teamrollen. **Obs!** För posttyperna Konto, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet och Serviceärende är alla anpassade teamroller som läggs till i posttypen tillgängliga för val i listan Relativ användare i post. Information om hur du anpassar posttyper finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203). Information om vilka användare du kan välja i fältet Ägare när arbetsflödesåtgärden gäller för posttypen Användare finns i Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare (på sidan 1517). ■ Om du väljer Specifik användare klickar du på ikonen Sökning och väljer uppgiftens ägare. **Obs!** Mer information om hur postägarskapslägen påverkar automatiskt genererade uppgifter finns i Postägarskapslägen och automatiskt genererade uppgifter (på sidan 1436).
Typ	Välj aktivitetstypen från listrutan.
Aktivitetsdeltyp	Välj aktivitetsdeltypen från listrutan.

Fält	Beskrivning
Sista datum	Ange ett uttryck som utvärderar till uppgiftens sista datum. Du kan använda Expression Builder för att skapa uttrycket. Klicka på ikonen *fx* bredvid fältet om du vill öppna fönstret Expression Builder. Uttrycket får innehålla högst 1 024 tecken. **Obs!** För att arbetsflödesåtgärden ska fungera korrekt måste fältet Sista datum innehålla ett giltigt datum. Ange inte något annat som en datum eller ett heltal i fältet Sista datum. Om uttrycket som du anger utvärderar till ett datum som infaller före eller samtidigt som det aktuella datumet, blir det sista datumet det aktuella datumet som standard. Det finns ingen gräns för hur långt fram i tiden som det beräknade datumet kan anges. Uttrycket måste dock beräknas till ett giltigt datum. Om uttrycket resulterar i ett ogiltigt datum eller till någon annan datatyp, till exempel en sträng, ett heltal eller ett booleskt värde, inträffar ett fel och aktiviteten skapas inte. Du kan använda knappen Kontrollera syntax i Expression Builder för att testa uttryckets syntax. Expression Builder bekräftar inte att uttrycket innehåller ett giltigt datum. Mer information om att använda Oracle On Demand Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1892).
Prioritet	Välj aktivitetens prioritet från listrutan.
Status	Välj aktivitetens status från listrutan.
Uppgiftsvaluta	Välj en valuta.
Privat	Markera den här kryssrutan om du vill att uppgiften endast ska vara synlig för dess ägare.
Ämne	Skriv uppgiftens ämnesrad. Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten. Tre procenttecken (%%%) före och efter en inbäddad funktion eller ett inbäddat fältnamn anger att funktionen eller fältnamnet ska konverteras till en sträng. Texten kan till exempel inkludera följande: `Samtal %%%[<ContactLastName>]%%%` Om du skriver en funktion eller ett fältnamn direkt i fältet måste du skriva tre procenttecken före och efter. Om du använder Expression Builder för att bädda in en funktion eller ett fältnamn läggs procenttecknen till automatiskt. Om du använder Expression Builder för att bädda in ett komplext uttryck läggs eventuellt inte procenttecknen till på rätt ställen. I så fall måste du se till att procenttecknen placeras före och efter hela uttrycket så att uttrycket beräknas på rätt sätt.

Fält	Beskrivning
	Uttrycket `%%%Today() + 30%%%` lägger till exempel till 30 dagar till dagens datum medan uttrycket `%%%Today() %%%+ 30` lägger till 30 till den sträng som representerar dagens datum. Om du vill använda Expression Builder för att bädda in funktioner och fältnamn i ett fält klickar du på ikonen *fx* intill fältet. Om du bara anger statisk text behöver du inte använda Expression Builder. Det här fältet kan innehålla högst 1 024 tecken inklusive procenttecknen före och efter uttrycken.
Beskrivning	Ange en beskrivning av uppgiften. Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten enligt beskrivningen för fältet Ämne. Det här fältet kan innehålla högst 1 024 tecken inklusive procenttecknen före och efter uttrycken.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter

I det här avsnittet finns ett exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter när aktivitetsposter skapas. Du kan använda den här funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

Varje gång som en användare skapar en ny aktivitet behöver en uppföljningsuppgift skapas automatiskt. Uppföljningsuppgiften ska ställas in på följande sätt:

- Uppgiften är ett samtal.
- Uppföljningsuppgiftens sista datum infaller två dagar efter att den ursprungliga uppgiften skapades.
- Prioriteten för uppföljningsuppgiften är inställd på 1-Hög.
- Uppföljningsuppgiftens ägare är samma som den ursprungliga aktivitetens ägare.

Så här konfigurerar du en arbetsflödesregel som skapar en uppföljningsuppgift för en ny aktivitet

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. Klicka på Nytt i namnlisten på sidan Arbetsflödesregler, lista.
4. Fyll i regelinformationen på följande sätt i sektionen Nyckelarbetsflödesregel, detaljer på sidan Arbetsflödesregel, detalj.
   a. Ange ett namn på arbetsflödesregeln i fältet Arbetsflöde.
   b. Markera kryssrutan Aktiv.
   c. Välj Aktivitet i fältet Posttyp.
   d. Välj När ny post sparats i fältet Utlösande händelse.
5. Spara arbetsflödesregeln.
6. Klicka på Meny, på sidan Arbetsflödesregel, detaljer i namnlisten Åtgärder, och välj sedan Skapa uppgift.
7. Fyll i åtgärdsinformationen på följande sätt på sidan Redigera arbetsflödesåtgärd:
   a. Ange ett namn på åtgärden i fältet Åtgärd.
   b. Markera kryssrutan Aktiv.
   c. Välj Relativ användare i post i fältet Ägare och välj sedan Aktivitetens ägare.
   d. Välj Samtal i fältet Typ.
   e. Klicka på ikonen fx i fältet Sista datum, ange följande uttryck i fältet Uttryck i fönstret Expression Builder och spara sedan uttrycket:

      ```
      Today()+2
      ```

   f. Välj 1-Hög i fältet Prioritet.
   g. I fältet Ämne anger du ämnesraden för uppgiften, till exempel *Uppföljningssamtal för ny aktivitet*.
8. Spara arbetsflödesåtgärden.

Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post

Åtgärden Skicka e-post i en arbetsflödesregel gör att ett e-postmeddelande skapas automatiskt när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls. E-postmeddelandet skickas automatiskt när åtgärden som utlöste arbetsflödesregeln har utförts eller inte har utförts. Administratörer kan visa en lista i e-postövervakaren med utgående e-postmeddelanden som väntar på att skickas. Mer information om e-postövervakaren finns i Granska företagets väntande och skickade e-postmeddelanden (finns Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails på sidan 1182).

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

Om avsändaradresser i e-postmeddelanden som skickats av arbetsflödesåtgärder

När du anger avsändaradressen för e-postmeddelande som skickats av arbetsflödesuppgiften Skicka e-postmeddelande kan du välja ett av följande alternativ:

- E-postadresser, standard

Om du markerar det här alternativet kommer avsändaradressen i e-postmeddelandet att anges som donotreply@crmondemand.com.

- Aktuell användare

  Om du väljer det här alternativet skickas e-postmeddelandet från den användare som är inloggad och som utlöser arbetsflödet. Fältet Avsändare i e-postmeddelandet anges till donotreply@crmondemand.com. Avsändaradressen i e-postmeddelandet är e-postadressen till den inloggade användare som utlöser arbetsflödet.

  Obs! När åtgärden Skicka e-post utförs för en schemalagd händelse kommer den användare som aktiverade den schemalagda händelsen att betraktas som den inloggade användaren.

- Specifik e-postadress

  Om du väljer det här alternativet skickas e-postmeddelandet från den e-postadress som du anger i arbetsflödesåtgärden. Fältet Avsändare i e-postmeddelandet anges till donotreply@crmondemand.com. Avsändaradressen i e-postmeddelandet är den specifika e-postadress som du angav i arbetsflödesåtgärden.

Obs! Oracle CRM On Demand genererar en sträng för varje e-postmeddelande, så att e-postmeddelandet kan spåras i e-postleveranssystemet hos Oracle. I tidigare versioner av Oracle CRM On Demand visades spårningssträngen i e-postmeddelandet. Från och med version 24 visas inte längre spårningssträngen längre i e-postmeddelandet, utan lagras i en rubrik som inte visas för e-postmeddelandets mottagare.

Om att översätta ämnesrad och meddelandetext i arbetsflödesåtgärden Skicka e-post

När du har skapat åtgärden Skicka e-post kan du redigera den och infoga översättningar av ämnesraden och meddelandetexten som skapas av arbetsflödesåtgärden. Du kan ange en översättning för varje språk som är aktivt för företaget. Om du inte anger någon översättning av ämnesraden och meddelandetexten för ett språk, används i stället företagets standardspråk för texten.

När e-poståtgärden har utförts använder Oracle CRM On Demand värdet i fältet Till i åtgärden Skicka e-post för att fastställa e-postmeddelandets språk, enligt följande:

- Om Specifik användare eller Registrerad relativ användare har valts i fältet Till, används mottagarens språk för e-postmeddelandet. Om Registrerad relativ användare har valts i fältet Till, och om e-postmeddelandet skickas till fler än en användare, används respektive mottagares språk för respektive e-postmeddelande.
- Om Specifik e-postadress har valts i fältet Till använder Oracle CRM On Demand värdet i fältet Från i åtgärden Skicka e-post för att fastställa e-postmeddelandets språk, enligt följande:
  - Om Aktuell användare har valts i fältet Från, används den aktuella användarens språk för e-postmeddelandet, det vill säga den inloggade användaren som utlöser arbetsflödet.
  - Om E-postadress, standard eller Specifik e-postadress har valts i fältet Från, används företagets standardspråk för e-postmeddelandet.

Vad händer om åtgärden Skicka e-post uppdateras?

När du ändrar ämnesraden, meddelandetexten eller båda som är på företagets standardspråk, kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att bestämma hur andra språk ska bete sig, enligt följande:

- Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning händer följande:
  - För språk som du inte har angett någon översättning för, ersätts ämnesraden och meddelandetexten automatiskt med den uppdaterade texten som har angetts för företagets standardspråk.
  - Inga befintliga översättningar av ämnesraden och meddelandetexten ändras.
- Om du markerar kryssrutan Markera för översättning och sparar ändringarna, skrivs ämnesraden och meddelandetexten för alla andra språk över av den text som anges för företagets standardspråk. Texten visas i blått och inom hakparentes för de andra språken tills du anger översättningen.

  Obs! Om du markerar kryssrutan Markera för översättning när du uppdaterar ett fält i åtgärden Skicka e-post och sedan sparar ändringarna, skrivs ämnesraden och meddelandetexten för alla språk över med den text

som anges för företagets standardspråk, även om du inte uppdaterar ämnesraden och meddelandetexten på företagets standardspråk.

Om kryssrutan Markera för översättning

Kryssrutan Markera för översättning kan bara användas när du redigerar ett befintligt Skicka e-post-arbetsflöde och företagets standardspråk har valts i fältet Översättningsspråk. När du skapar en ny arbetsflödesåtgärd av typen Skicka e-post är kryssrutan Markera för översättning avmarkerad och skrivskyddad. Kryssrutan Markera för översättning är också skrivskyddad när du väljer ett annat språk än företagets standardspråk i fältet Översättning när du redigerar arbetsflödesåtgärden.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en Skicka e-post-åtgärd.

Obs! Arbetsflödesfunktionaliteten i Oracle CRM On Demand är inte avsedd till att användas för massutskick. Om du måste skicka många e-postmeddelanden till dina kunder, rekommenderar vi dig att använda en produkt av typen Oracle CRM On Demand Marketing som kan uppfylla dina krav.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra följande procedur. Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Obs! En åtgärd av typen Skicka e-post skapas inte på samma sätt för posttypen Analys som för andra posttyper. Mer information om hur du skapar åtgärder av typen för Skicka e-post för posttypen Analys finns i Skapa schemalagda händelser för Analys (finns Creating Scheduled Events for Analytics på sidan 1527).

Så här skapar du en Skicka e-post-åtgärd

1. Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
   c. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.

      Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
2. Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
3. Klicka på Meny i namnlisten i Åtgärder på sidan Arbetsflödesregel, detalj och markera Skicka e-post.

   Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

   Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
4. Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
5. Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
6. I fältet Från väljer eller skriver du den e-postadress som e-postmeddelandet ska skickas från enligt följande:
   - Välj alternativet E-postadress, standard om du vill skicka e-postmeddelandet via standardadressen.
   - Välj alternativet Aktuell användare om du vill skicka e-postmeddelandet från den inloggade användare som utlöser arbetsflödet.
   - Välj alternativet Specifik e-postadress om du vill skicka ett e-postmeddelande från en specifik adress och ange sedan adressen.

     Följande begränsningar gäller adressen:
     - Du kan skriva e-postadressen direkt eller klicka på ikonen *fx* bredvid fältet och använda Expression Builder för att definiera e-postadressen.
     - Ange bara en e-postadress. Det går inte att ange flera adresser i fältet Från.
     - Om du anger en absolut e-postadress måste du skriva adressen inom enkla eller dubbla citattecken.

- Expression Builder kontrollerar bara syntaxen på adressuttrycken. Ingen kontroll görs av adressens giltighet.
- Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.

7 (Valfritt) I fältet Svar till kan du markera alternativet för adressen som visas automatiskt i fältet Svar till när mottagaren besvarar ett e-postmeddelande som skickas via arbetsflödesåtgärden Skicka e-post enligt följande:

- Lämna fältet tomt om du vill att avsändaradressen i e-postmeddelandet ska visas i fältet Svar till i e-postsvaret.
- Markera alternativet Aktuell användare om du vill att e-postadressen för den inloggade användaren vars åtgärd utlöser arbetsflödesregeln ska visas i fältet Till i e-postsvaret.
- Markera alternativet Specifik e-postadress om du vill ange de e-postadresser som ska visas i fältet Till i e-postsvaret och sedan ange adresserna.

  Följande begränsningar gäller adresserna:

  - Du kan skriva e-postadresserna direkt eller klicka på ikonen fx bredvid fältet och använda Expression Builder för att definiera e-postadresserna.
  - Om du vill ange flera adresser använder du semikolon (;) som avgränsningstecken.
  - Du måste skriva absoluta e-postadresser inom enkla eller dubbla citattecken.
  - Expression Builder kontrollerar bara syntaxen på adressuttrycken. Ingen kontroll görs av adressernas giltighet.
  - Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.

8 I fältet Till väljer eller skriver du mottagarens e-postadress, enligt nedan:

- Välj Specifik användare eller Registrerad relativ användare och välj sedan mottagaren så här:
  - Om du väljer Specifik användare klickar du på ikonen Sökning och väljer användaren.
  - Om du väljer Registrerad relativ användare väljer du mottagaren i listan.

  Om du väljer en teamroll som mottagare skickas e-postmeddelandet till alla användare som har tilldelats den teamrollen.

  Obs! För posttyperna Konto, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet och Serviceärende är alla anpassade roller som läggs till i posttypen tillgängliga i listan Relativ användare i post för mottagare. Information om hur du anpassar posttyper finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203). Information om vilka mottagare du kan skicka e-post till när arbetsflödesåtgärden gäller för posttypen Användare finns i Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare (på sidan 1517).

- Välj alternativet Specifik e-postadress och ange sedan adresserna.

  När adresserna anges gäller följande överväganden:

  - Du kan skriva e-postadresserna direkt eller klicka på ikonen *fx* bredvid fältet och använda Expression Builder för att definiera e-postadresser.
  - Om du vill ange flera adresser använder du semikolon (;) som avgränsningstecken.
  - Du måste skriva absoluta e-postadresser inom enkla eller dubbla citattecken.
  - Expression Builder kontrollerar bara syntaxen på adressuttrycken. Ingen kontroll görs av adressernas giltighet.
  - Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.
  - Om ett uttryck som du anger här returnerar en e-postadress som innehåller tecken som inte stöds i e-postadresserna i standardapplikationen kan inte Oracle CRM On Demand skicka e-post till den adressen, även om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält är markerad i företagsprofilen.

Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 60).

Följande exempel visar en post med flera adresser:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" +
"johan.svensson@company.com"
```

Obs! När du skapar arbetsflödesuppgiften Skicka e-postmeddelande för posttypen Användare är alternativet Specifik e-postadress inte tillgängligt i fältet Till. Endast alternativen Specifik användare och Registrerad relativ användare är tillgängliga.

9 Skriv e-postmeddelandets ämnesrad.

Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten. Tre procenttecken (%%%) före och efter en inbäddad funktion eller ett inbäddat fältnamn anger att funktionen eller fältnamnet ska konverteras till ett textvärde.

Texten kan till exempel inkludera följande:

```
Ett nytt konto av typen %%%[<AccountType>]%%% har skapats
```

Om du skriver en funktion eller ett fältnamn direkt i fältet måste du skriva tre procenttecken före och efter. Om du använder Expression Builder för att bädda in en funktion eller ett fältnamn läggs procenttecknen till automatiskt. Om du använder Expression Builder för att bädda in ett komplext uttryck läggs eventuellt inte procenttecknen till på rätt ställen. I så fall måste du se till att procenttecknen placeras före och efter hela uttrycket så att uttrycket beräknas på rätt sätt.

Uttrycket `%%%Today() + 30%%%` lägger till exempel till 30 dagar till dagens datum medan uttrycket `%%%Today() %%%+ 30` lägger till 30 till den sträng som representerar dagens datum.

Om du vill använda Expression Builder för att bädda in funktioner och fältnamn i ett fält klickar du på ikonen *fx* intill fältet. Om du bara anger statisk text behöver du inte använda Expression Builder.

Det här fältet kan innehålla högst 1 024 tecken inklusive procenttecknen före och efter funktionerna respektive fältnamnen.

10 Välj det format som du vill använda för e-postmeddelandet i fältet E-postformat.

Du kan välja Oformaterad text eller HTML som meddelandeformat.

11 Skriv e-postmeddelandets text.

Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten enligt beskrivningen i steg 8.

Texten kan till exempel inkludera följande:

```
Hej %%%[<ContactFirstName>]%%%!
```

Det här fältet kan innehålla högst 16 350 tecken inklusive procenttecknen före och efter uttrycken.

Information om vad du bör tänka på när du använder HTML-kod i meddelandet, och en lista med de element och attribut som stöds, finns i HTML-kod för anteckningsfält och e-postmeddelanden i arbetsflöden (finns HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages på sidan 63).

12 Spara åtgärden.

I följande process beskrivs hur du anger en översatt version av ämnesraden och meddelandetexten i e-postmeddelandet.

Obs! Om du inte anger någon översättning av ämnesraden och meddelandetexten för ett språk, används i stället företagets standardspråk för texten. Om du senare ändrar ämnesraden, meddelandetexten eller båda som är på företagets standardspråk i en befintlig åtgärd av typen Skicka e-post, och om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning, används uppdateringarna också på ämnesraden och meddelandetexten för alla språk som ingen översättning har angetts för.

Så här anger du en översättning av ämnesraden och meddelandetexten för e-postmeddelandet

1. Gå till detaljsidan för arbetsflödesregel och klicka på länken Redigera för arbetsflödesåtgärden Skicka e-post som du vill ange översättningen för.
2. Gå till fältet Översättningsspråk på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärden och välj det språk som du vill ange översättningen för.
3. Ange översättningen av e-postmeddelandets ämnesrad i fältet Ämne.

   Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten.
4. Ange översättningen av meddelandetexten i fältet Meddelandetext.

   Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten.
5. Spara ändringarna.
6. Upprepa den här processen för alla språk som du vill ange en översättning för.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden

Med en Uppdatera värden-åtgärd i en arbetsflödesregel uppdateras fält automatiskt när en post ändras, utan att informationen om den ursprungliga ändringen förloras (dvs. informationen om när posten ändrades, av vem och hur den ändrades). Åtgärden utförs efter slutet på den vänteperioden som definieras i en eller flera eventuella vänteåtgärder som föregår åtgärden Uppdatera värden-åtgärd i arbetsflödesregeln.

Om inte den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Innan ändrad post sparas, måste minst en aktiv vänteåtgärd som föregår åtgärden Uppdatera värde i arbetsflödesregeln. Förutom i arbetsflödesregeln där den utlösande händelsen är Innan ändrad post sparas, kan du med Oracle CRM On Demand aktivera åtgärden Uppdatera värde endast om åtgärden föregås av minst en aktiv vänteåtgärd i arbetsflödesregeln. När en arbetsflödesregel har ett antal åtgärder av typen Uppdatera värde måste du inte ha en vänteåtgärd för varje åtgärd av typen Uppdatera värde. Det är tillräckligt med en vänteåtgärd som föregår alla åtgärder av typen Uppdatera värde i regeln.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I proceduren nedan beskrivs hur du skapar en Uppdatera värden-åtgärd.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra följande procedur. Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Så här skapar du en Uppdatera värden-åtgärd:

1. Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
   c. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
   Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
2. Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
3. Klicka på Meny i namnlisten på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Uppdatera värden.

   Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

   Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
4. Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
5. Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
6. Fyll i fälten som beskrivs i följande tabell och spara sedan åtgärden.

Fält	Beskrivning
Fältnamn	Välj namnet på det fält som ska uppdateras från listrutan. **Obs!** Uppsättningen med fält som kan uppdateras fastställs genom posttypen för arbetsflödesregeln. Om ett fält är skrivskyddat på nivån för fältinställningar kan det fältet inte uppdateras genom åtgärden Uppdatera värden. När det gäller några posttyper innehåller uppsättningen med fält som kan uppdateras några fält för anpassade objekt. Fälten Anpassat objekt 1, Anpassat objekt 02 och Anpassat objekt 03, samt motsvarande id-fält, kan uppdateras för ett antal posttyper. För posttypen Affärsmöjlighet kan du även uppdatera fälten Anpassat objekt 05 och Anpassat objekt 06, samt motsvarande id-fält.
Värde	Klicka på ikonen *fx* intill fältet och ange det uttryck som beräknar fältets nya värde. Du kan använda knappen Kontrollera syntax i Expression Builder för att testa syntaxen. Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken. Om du definierar ett uttryck som beräknar ett fält, till exempel ett anpassat Marginal-fält där marginalen är lika med intäkt minus kostnad, beräknas fältvärdet varje gång arbetsflödesregeln startas, även om intäkten eller kostnaden inte har ändrats. Du får bättre resultat om du definierar ytterligare ett villkor i arbetsflödesregeln, till exempel: `FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')`

Fält	Beskrivning
	Funktionen PRE returnerar värdet som fanns i fältet innan det uppdaterades.
Skriv över befintliga värden	Markera den här kryssrutan om det befintliga värdet i fältet ska skrivas över med det nya värdet. Om kryssrutan inte är markerad och fältet redan innehåller ett värde uppdateras det inte. Om fältet är tomt uppdateras det med det nya värdet även om kryssrutan inte är avmarkerad.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta

En vänteåtgärd gör att körningen av andra, efterföljande åtgärder fördröjs i Oracle CRM On Demand i en arbetsflödesregel tills en vänteperiod har förflutit. Du kan ange vänteperioden som en tidsperiod, eller ange ett slutdatum och en sluttid för vänteperioden. Du kan också ange vänteperioden direkt eller skapa ett uttryck som beräknar den.

Obs! Vänteperioden anger den kortaste tiden som måste passera innan andra åtgärder i arbetsflödesregeln börjar utföras i Oracle CRM On Demand. Den faktiska tidsperioden som passerar innan andra åtgärder utförs kan vara längre, beroende på belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen och Oracle CRM On Demand-servern, och även hur många vänteåtgärder som avvaktar när vänteperioden är slut.

Om vänteåtgärder och åtgärder för Skapa integreringshändelse

Om du vill använda en åtgärd av typen Skapa integreringshändelse för att skapa en integreringshändelse som registrerar ändringarna som görs i en post av händelsen som utlöser en arbetsflödesregel, måste du lägga till åtgärden Skapa integreringshändelse före en Vänta-åtgärd i åtgärdssekvensen för arbetsflödesregeln. Om en Vänta-åtgärd kommer före en åtgärd av typen Skapa integreringshändelse i en arbetsflödesregel, hindrar Vänta-åtgärden åtgärden Skapa integreringshändelse från att identifiera ändringar av posten. När väntetiden för Vänta-åtgärden är slut kommer posten att läsas igen innan de återstående åtgärderna i regeln utförs, och värdena i fälten för posten före händelsen som utlöste arbetsflödesregeln bevaras inte. Det innebär att det tidigare värdet och det nuvarande värdet för ett fält tolkas som samma, och åtgärden Skapa integreringshändelse skapar inte en integreringshändelse eftersom den inte identifierar någon ändring i de fält som bevakas.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en vänteåtgärd.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Hantera dataregler - Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra följande procedur. Information om hur du lägger till behörigheter finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Så här skapar du en vänteåtgärd

1. Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
   a. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
   b. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
   c. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.

   Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
2. Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
3. Klicka på Meny och markera Vänta i namnlisten Åtgärder på detaljsidan för arbetsflödesregel.

   Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

   Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
4. Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
5. Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
6. Om du inte vill att Oracle CRM On Demand ska utvärdera regelvillkoren efter att vänteperioden avslutas, avmarkerar du kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan.

   Obs! Mer information om kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan finns i Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509).
7. Ange tidslängd för väntan med hjälp av något av följande alternativ:
   - Markera alternativet Period och ange sedan period för fördröjningen i år, månader, dagar, timmar och minuter på följande sätt:
     - I fältet År anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 5.
     - I fältet Månader anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 12.
     - I fältet Dagar anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 200.
     - I fältet Timmar anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 200.
     - I fältet Minuter anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 59.

     Du får inte ange ett negativt värde eller ett värde som inte är ett heltal, t.ex. 1,5.

     Obs! Den längsta perioden du kan ange med alternativet Period är 5 år, 12 månader, 200 dagar, 200 timmar och 59 minuter. Om du vill ange en längre period ska du använda alternativet Perioduttryck i stället för alternativet Period.
   - Markera alternativet Perioduttryck, klicka sedan på ikonen *fx* bredvid fältet och använd uttrycksverktyget för att skapa ett uttryck för att beräkna fördröjningsperioden.

     Du kan använda tidslängdsfunktionen i uttrycksverktyget för att beräkna en period i dagar eller delar av dagar. Mer information finns i Tidslängd (på sidan 1907).

     Uttrycket måste utgöras av ett tal. Följande är exempel på giltiga uttryck för att beräkna en fördröjningsperiod:

     ```
     Tidslängd('P0YT1H') + Tidslängd('P0YT1M') + Tidslängd('P1Y')
     ```

```
Tidslängd('P0YT1H') + 1
Tidslängd('P1YT1H') - 1
```

Det finns ingen gräns för hur lång period som kan returneras av uttrycket.

Obs! Om den beräknade vänteperioden är negativ anges vänteperioden till noll och vänteåtgärden slutförs direkt. Eventuella återstående åtgärder i arbetsflödesregeln utförs utan fördröjning.

- Markera alternativet Tid, klicka på kalenderikonen och välj slutdatum och sluttid för fördröjningen.

  Välj tid utifrån den tidszon som har angetts i dina personliga inställningar.
- Markera alternativet Tiduttryck, klicka sedan på ikonen *fx* bredvid fältet och använd uttrycksverktyget för att skapa ett uttryck för att beräkna slutdatum och sluttid för fördröjningen.

  Du kan använda tidslängdsfunktionen i uttrycksverktyget för att beräkna en period i dagar eller delar av dagar. Mer information finns i Tidslängd (på sidan 1907).

  Uttrycket måste utgöras av ett datum och en tid. Följande är exempel på giltiga uttryck för att beräkna slutdatum och sluttid för en fördröjning:

```
Tidsstämpel() + Tidslängd('P0YT5M')
I dag() + Tidslängd('P0YT1H5M')
```

  Obs! Om beräknat slutdatum och sluttid redan har infallit anges vänteperioden för åtgärden till 0 (noll) och vänteåtgärden slutförs omedelbart. Eventuella återstående åtgärder i arbetsflödesregeln utförs utan fördröjning.

  Om uttrycket inte består av giltigt datum och tid slutför vänteåtgärden omedelbart och eventuella återstående åtgärder i arbetsflödesregeln utförs utan fördröjning.

  Det finns ingen gräns för hur långt fram i tiden som det beräknade datumet kan anges.

8 Spara åtgärden.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler

Om det finns fler än en åtgärd i en arbetsflödesregel utförs åtgärderna i den ordning som har angetts i regeln, med start från åtgärd nummer 1. Varje åtgärd slutförs innan nästa påbörjas. Du kan ändra ordningen för åtgärderna i en regel.

Så här ändrar du ordningen för åtgärderna i en arbetsflödesregel

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel som du vill ändra åtgärdsordningen för.
   Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4. Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
5. I namnlisten Åtgärder på sidan Arbetsflödesregel, detalj, klickar du på knappen Redigera ordning.
6. På sidan Redigera åtgärdsordning klickar du på pilikonerna för att göra följande:
   - Flytta en åtgärd uppåt eller nedåt inom listan.
   - Flytta en åtgärd längst upp eller längst ned i åtgärdslistan.

   Obs! Om det finns en Uppdatera värde-åtgärd på regeln, måste den föregås av minst en aktiv vänteåtgärd på regeln, om inte den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Innan ändrad post sparas.
7. Klicka på Spara för att spara dina ändringar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1536)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1537)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1541)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1545)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1550)
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1552)

Ändra ordningen på arbetsflödesregler

När du skapar en arbetsflödesregel tilldelar Oracle CRM On Demand automatiskt regeln till nästa lediga ordningsnummer för regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse. Om den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Efter förening med överordnad eller Efter dissociation från överordnad tilldelar Oracle CRM On Demand automatiskt regeln till nästa oanvänt ordningsnummer för regler som är baserade på samma posttyp, samma utlösande händelse och samma överordnad posttyp. För arbetsflödesregler där den utlösande händelsen är någonting annat än Schemalagd händelse avgör ordningsnumret i vilken ordning Oracle CRM On Demand framkallar en sekvens med arbetsflödesregler som är baserade på samma posttyp och utlösande händelse, om tillämpligt, på samma överordnad posttyp. Du kan ändra ordningen för reglerna.

Obs! Arbetsflödesregler som har den utlösande händelsen Schemalagd händelse tilldelas också ett ordningsnummer, men de utförs inte i ordning. Ordningsnumret är skrivskyddat för schemalagda händelser.

Om du exempelvis skapar en arbetsflödesregel som baseras på posttypen Konto med den utlösande händelsen Innan posten tas bort och två arbetsflödesregler redan har samma posttyp och utlösande händelse, tilldelas din nya regel ordningsnumret 3. Du kan ändra ordningsnumret senare, så att den nya regeln är den första regel som anropas för den angivna posttypen och utlösande händelsen.

I följande procedur beskrivs hur du ändrar ordningen för en arbetsflödesregel.

Så här ändrar du ordningen på arbetsflödesregler

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på regeln som du vill ändra ordning för och klickar sedan på regelns namnlänk.

   Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4. På detaljsidan för arbetsflödesregler klickar du på Redigera ordning.
5. På sidan Redigera arbetsflödesordning klickar du på pilikonerna för att göra följande:
   - Flytta en arbetsflödesregel uppåt eller nedåt inom listan.
   - Flytta en arbetsflödesregel längst upp eller längst ned i regellistan.
6. Klicka på Spara för att spara dina ändringar.

Obs! Om du tar bort en arbetsflödesregel registreras de övriga regler som baseras på samma posttyp och utlösande händelse automatiskt. Om du inaktiverar en arbetsflödesregel så ändras dock inte ordningen i listan över regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse (men regeln aktiveras inte).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)

Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder

Om du inaktiverar en arbetsflödesregel när en instans av en vänteåtgärd i regeln är i ett avvaktande läge och instansens vänteperioden löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

Om du inaktiverar en vänteåtgärd i en arbetsflödesregel när en instans av vänteåtgärden är i ett avvaktande läge och instansens vänteperiod löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

Obs! Mer information om vad som händer när du avaktiverar en schemalagd händelse (dvs. en arbetsflödesregel med den utlösande händelsen Schemalagd händelse) finns i Om schemalagda händelser (på sidan 1522).

I nedanstående procedur beskrivs hur du inaktiverar en arbetsflödesregel.

Så här inaktiverar du en arbetsflödesregel

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3. Leta reda på regeln du vill inaktivera på listsidan för arbetsflödesregler.

   Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4. Välj Redigera på postnivåmenyn för regeln.
5. Avmarkera kryssrutan Aktiv på detaljsidan för arbetsflödesregeln.
6. Spara ändringarna.

I nedanstående procedur beskrivs hur du inaktiverar en arbetsflödesregelåtgärd.

Så här inaktiverar du en arbetsflödesregelåtgärd

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3 Leta reda på regeln som du vill ta bort åtgärden från listsidan för arbetsflödesregler.
   Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
5 Leta reda på åtgärden du vill ta bort i sektionen Åtgärder på detaljsidan för arbetsflödesregeln.
6 Välj Redigera på postnivåmenyn för åtgärden.
7 Avmarkera kryssrutan Aktiv på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.

   Obs!Om det finns en Uppdatera värde-åtgärd på regeln, måste åtgärden föregås av minst en aktiv vänteåtgärd på regeln, om inte den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Innan ändrad post sparas. Om du försöker inaktivera en vänteåtgärd, och om ingen annan vänteåtgärd föregår Uppdatera värde-åtgärden, tillåter inte Oracle CRM On Demand dig att inaktivera den aktiva vänteåtgärden.

8 Spara ändringarna.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555)
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1557)

Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder

När du tar bort en arbetsflödesregel raderas också alla åtgärder i regeln. Dessutom uppdateras automatiskt ordningsnumren på de återstående reglerna för den relevanta posttypen för att det inte ska uppstå ett gap i nummerföljden.

Om du tar bort en arbetsflödesregel medan en eller flera avvaktande instanser av en vänteåtgärd för regeln har statusen Avvaktande, kommer dessa avvaktande instanser tas bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden. Ingen av de återstående åtgärderna för arbetsregeln utförs och ingen av de efterföljande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen utlöses.

När du tar bort en åtgärd från en arbetsflödesregel uppdateras automatiskt ordningsnumren på de återstående åtgärderna i regeln för att det inte ska uppstå ett gap i nummerföljden.

Om du tar bort en vänteåtgärd i en arbetsflödesregel när en vänteåtgärdsinstans är i ett avvaktande läge och instansens vänteperiod löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

Obs! Mer information om vad som händer när du tar bort en schemalagd händelse (dvs. en arbetsflödesregel med den utlösande händelsen Schemalagd händelse) finns i Om schemalagda händelser (på sidan 1522).

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en arbetsflödesregel.

Så här tar du bort en arbetsflödesregel

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.

3 Leta reda på regeln du vill ta bort på listsidan för arbetsflödesregler.
   Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4 Välj Ta bort på postnivåmenyn för regeln.
5 Bekräfta att du vill ta bort regeln.

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en arbetsflödesregelåtgärd.

Så här tar du bort åtgärd för en arbetsflödesregel

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
3 Leta reda på regeln som du vill ta bort åtgärden från listsidan för arbetsflödesregler.
   Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i Filtrera listor (på sidan 135).
4 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
5 Leta reda på åtgärden du vill ta bort i sektionen Åtgärder på sidan Arbetsflödesregel, lista.
6 Välj Ta bort på postnivåmenyn för åtgärden.

   Obs!Om regeln har en Uppdatera värde-åtgärd, måste åtgärden föregås av minst en aktiv vänteåtgärd för regeln, om inte den utlösande händelsen för arbetsflödesregeln är Innan ändrad post sparas. Om du försöker ta bort en vänteåtgärd, och om ingen annan vänteåtgärd föregår Uppdatera värde-åtgärden, tillåter inte Oracle CRM On Demand dig att ta bort vänteåtgärden.

7 Bekräfta att du vill ta bort åtgärden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- Om arbetsflödesregler (på sidan 1497)
- Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507)
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler (på sidan 1509)
- Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518)
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1554)
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1555)
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1556)

Arbetsflödesövervakare

I arbetsflödesövervakarna kan du visa information om följande:

- Felaktiga instanser av arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder. Mer information finns i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1558).
- Avvaktande instanser av vänteåtgärder. Mer information finns i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1563).

Övervakning av fel i arbetsflöden

Du kan använda informationen från Övervakning av fel i arbetsflöden för att fastställa varför vissa instanser av en arbetsflödesregel eller arbetsflödesåtgärd inte har utförts. Om det behövs kan du komma åt informationen om en arbetsflödesåtgärd i Övervakning av fel i arbetsflöden så att du kan korrigera eventuella fel i arbetsflödesåtgärdens konfiguration. Detaljer om felinstanser bevaras i Övervakning av fel i arbetsflöden i 30 dagar eller tills du tar bort dem, vilket som nu sker först.

Information om de typer av fel som rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden finns i Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511).

Mer information om hur du använder Övervakning av fel i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1559)
- Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1560)
- Instansfält för arbetsflödesfel (på sidan 1560)

Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden

I följande procedur beskrivs hur du visar felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden. Information om de typer av fel som rapporteras i Övervakning av fel i arbetsflöden finns i Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511).

Innan du börjar: För att få använda arbetsflödesövervakare måste du ha en användarroll som tilldelats behörigheten Hantera dataregler – Hantera regler för arbetsflöde.

Så här visar du en felinstans i Övervakning av fel i arbetsflöden

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Arbetsflödesövervakare.
3. Klicka på Övervakning av fel i arbetsflöden på sidan Arbetsflödeövervakare.
4. Leta reda på önskad instans på sidan Lista över felinstanser.

   Tips! Mer information om filtrering av listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).
5. Om du vill visa detaljer för en instans klickar du på länken Instans-id.
6. Om du vill visa detaljer för den arbetsflödesåtgärd där posten utgör en instans klickar du på länken Arbetsflöde för den posten.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en filtrerad lista med felinstanser.

Så här skapar du en filtrerad lista med felinstanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över felinstanser och välj Skapa ny lista.

  Mer information om hur du skapar och begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

I följande procedur beskrivs hur du hanterar filtrerade listor med felinstanser.

Så här hanterar filtrerade listor med felinstanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över felinstanser och välj sidan Hantera listor.

  Mer information om hur du hanterar listor finns i Sidan Hantera listor (på sidan 139).

I följande procedur beskrivs hur du visar filtret för en lista med felinstanser.

Så här visar du filtret för en lista med felinstanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över felinstanser och välj Visa listfilter.

  Mer information om listfilter finns i Sidan Visa lista (på sidan 141).

Mer information om hur du använder Övervakning av fel i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1558)

- Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1560)
- Instansfält för arbetsflödesfel (på sidan 1560)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)

Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden

Du kan ta bort en felinstans i taget ur Övervakning av fel i arbetsflöden. Detaljer om felinstanser bevaras i Övervakning av fel i arbetsflöden i 30 dagar eller tills du tar bort dem, vilket som nu sker först.

Obs! Funktionen för massborttagning är inte tillgänglig på sidan Lista över felinstanser.

Innan du börjar: För att få använda arbetsflödesövervakare måste du ha en användarroll som tilldelats behörigheten Hantera dataregler – Hantera regler för arbetsflöde.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en felinstans ur Övervakning av fel i arbetsflöden.

Så här tar du bort en felinstans ur Övervakning av fel i arbetsflöden

1. Leta reda på instansen du vill ta bort på sidan Lista över felinstanser.

   Tips! Mer information om filtrering av listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).

2. Klicka på länken Ta bort för instansen.

Mer information om hur du använder Övervakning av fel i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511)
- Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1558)
- Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1559)
- Instansfält för arbetsflödesfel (på sidan 1560)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)

Instansfält för arbetsflödesfel

I det här avsnittet finns information om de fält som du kan visa för ej utförda instanser av arbetsflödesregler, schemalagda händelser och arbetsflödesåtgärder i Övervakning av fel i arbetsflöden.

Följande tabell beskriver de fält som du kan visa för ej utförda instanser av arbetsflödesregler och ej utförda instanser av arbetsflödesåtgärder för arbetsflödesreglerna.

Fält	Beskrivning
Instans-id	Det id som Oracle CRM On Demand genererar för den här arbetsflödesinstansen.
Arbetsflöde	Namnet på regel för en instans av en arbetsflödesregel som inte har utförts. Namnet på arbetsflödesregeln där åtgärden är konfigurerad för en instans av en arbetsflödesåtgärd som inte har utförts.

Fält	Beskrivning
	Om du klickar på arbetsflödesregelns namn öppnas sidan Arbetsflödesregel, detalj där du kan visa detaljer om regelkonfigurationen.
Arbetsflödesåtgärd	Arbetsflödesåtgärdens namn. Posten är en instans av den här arbetsflödesåtgärden. Om posten är en instans av en ej utförd arbetsflödesregel så är det här fältet tomt.
Utlösande händelse	Den händelse som löser ut arbetsflödesregeln.
Posttyp	Posttypen för den post där arbetsflödesregelns instans utlöstes.
Post, rad-id	Post, rad-id för den post där arbetsflödesregelns instans utlöstes. Om arbetsflödesregeln eller arbetsflödesåtgärdsinstansen inte utfördes på grund av ett syntaxfel så är det här fältet tomt.
Överordnad posttyp	Om posten som utlöste arbetsflödesregelns instans är underordnad en överordnad post i kontexten för den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln visas den överordnade postens posttyp i det här fältet.
Överordnad post, rad-id	Om posten som utlöste arbetsflödesregelns instans är underordnad en överordnad post i kontexten för den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln visas den överordnade postensrads-id i det här fältet.
Felmeddelande	Orsaken till att den här instansen av arbetsflödesregeln eller arbetsflödesåtgärden avslutades.
Initierad av	Namnet på användaren vars åtgärd utlöste instansen av arbetsflödesregeln.
Initierad den	Det datum och den tidpunkt när instansen av arbetsflödesregeln utlöstes.
Avslutad den	Det datum och den tidpunkt när den här instansen av arbetsflödesregeln eller arbetsflödesåtgärden avslutades.
Kanal	Namnet på den kanal via vilken arbetsflödesregeln utlöstes, t.ex. Webbtjänst, Online, Importera osv.

Följande tabell beskriver de fält som du kan visa för ej utförda instanser av schemalagda händelser och ej utförda instanser av arbetsflödesåtgärder för schemalagda händelser.

Fält	Beskrivning
Instans-id	Det id som Oracle CRM On Demand genererar för den här instansen av schemalagd händelse eller arbetsflödesåtgärd.
Arbetsflöde	Namnet på schemalagd händelse för en instans av en schemalagd händelse som inte har utförts. Namnet på den schemalagda händelsen där åtgärden är konfigurerad för en instans av en arbetsflödesåtgärd som inte har utförts. Om du klickar på namnet på den schemalagda händelsen öppnas sidan Arbetsflödesregel, detalj där du kan visa detaljer om konfigurationen av den schemalagda händelsen.
Arbetsflödesåtgärd	Arbetsflödesåtgärdens namn. Posten är en instans av den här arbetsflödesåtgärden. Om posten är en instans av en ej utförd schemalagd händelse så är det här fältet tomt.
Utlösande händelse	Det här fältet visar alltid den schemalagda händelsen.
Posttyp	Namnet på posttypen som den schemalagda händelsen konfigureras för.
Post, rad-id	Id:t för posten för vilken åtgärden inte utfördes för en instans av en arbetsflödesåtgärd som inte har utförts. Fältet lämnas tomt för en instans av en schemalagd händelse som inte har utförts.
Överordnad posttyp	Ej tillämplig
Överordnad post, rad-id	Ej tillämplig
Felmeddelande	Orsaken till att den här instansen av den schemalagda händelsen eller arbetsflödesåtgärden inte utfördes.
Initierad av	Namnet på den användare som aktiverade den schemalagda händelsen.
Initierad den	Det datum och den tidpunkt när instansen av den schemalagda händelsen eller arbetsflödesåtgärden genererades.
Avslutad den	Det datum och den tidpunkt när instansen av den schemalagda händelsen eller arbetsflödesåtgärden avslutades.

Fält	Beskrivning
Förekomst nr	Numret som tilldelades till den här instansen av den schemalagda händelsen inom uppsättningen av förekomster för händelsen.
Kanal	Ej tillämplig

Mer information om hur du använder Övervakning av fel i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Om fel i arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder (finns About Workflow Rule and Workflow Action Failures på sidan 1511)
- Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1558)
- Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1559)
- Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1560)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)

Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden

I Övervakning av vänteperiod för arbetsflöden kan du se detaljer om följande:

- Avvaktande instanser av vänteåtgärder och detaljer om dessa arbetsflödesåtgärder.
- Instanser av schemalagda händelser (dvs. arbetsflödesregler med den utlösande händelsen Schemalagd händelse) som är avvaktande eller som körs.

Om t.ex. en instans av en vänteåtgärd för ett arbetsflöde eller en instans av en schemalagd händelse är i avvaktande läge längre än förväntat kan du använda Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden för att undersöka instansen och granska konfigurationen av arbetsflödesregeln, den schemalagda händelsen eller arbetsflödesåtgärden. Du kan sedan ta bort instansen om det behövs.

Obs! När du tar bort en avvaktande instans av en vänteåtgärd utförs ingen av de återstående åtgärderna i arbetsflödesregeln. När du tar bort en avvaktande instans av en schemalagd händelse annulleras instansen av händelsen, status för den schemalagda händelsen ändras till Avslutad och den schemalagda händelsen avaktiveras. Inga ytterligare instanser genereras för de återstående förekomsterna av den schemalagda händelsen.

Avvaktande instanser av vänteåtgärder

Om du vill förstå hur avvaktande instanser av vänteåtgärder bearbetas i en arbetsflödesregel kan du se följande exempel. Du kan konfigurera en arbetsflödesregel med följande tänkta åtgärdssekvens:

1. En vänteåtgärd med en varaktighet om 24 timmar
2. En Skicka e-post-åtgärd
3. En vänteåtgärd med en varaktighet om 48 timmar
4. En Skicka e-post-åtgärd
5. En Skapa uppgift-åtgärd

Om åtgärderna har konfigurerats på rätt sätt förblir den första vänteåtgärden i sekvensen, åtgärd 1, i avvaktande läge i minst 24 timmar. När vänteperioden har löpt ut utförs åtgärden Skicka e-post (åtgärd 2). Den andra vänteåtgärden (åtgärd 3 i arbetsflödesregeln) är nästa åtgärd i sekvensen. Åtgärden är i avvaktande fas i minst 48 timmar. När vänteperioden har löpt ut utförs åtgärden Skicka e-post (åtgärd 4) och åtgärden Skapa uppgift (åtgärd 5).

Obs! Vänteperioden anger den kortaste tiden som måste passera innan andra åtgärder i arbetsflödesregeln börjar utföras i Oracle CRM On Demand. Den faktiska tidsperioden som passerar innan andra åtgärder utförs kan vara längre, beroende på belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen och Oracle CRM On Demand-servern, och även hur många vänteåtgärder som avvaktar när vänteperioden är slut.

Om vänteperioden i åtgärd 3 felaktigt har angetts till 48 dagar i stället för 48 timmar förblir åtgärden i avvaktande läge tills 48 dagar har förflutit. Åtgärden visas i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden och du kan visa åtgärdesdetaljerna för att kontrollera om vänteperioden har angetts på felaktigt sätt. Du kan sedan ta bort vänteåtgärdsinstansen.

När du tar bort vänteåtgärdsinstansen avslutas arbetsflödesregelinstansen och återstående åtgärder i regeln utförs inte. Följande inträffar i föregående exempel:

- Om du tar bort åtgärd 1 när den är i avvaktande läge utförs inte åtgärderna 2, 3, 4 och 5.
- Om du tar bort åtgärd 3 när den är i avvaktande läge utförs inte åtgärderna 4 och 5.

Obs! Vänteåtgärder är den enda typ av arbetsflödesåtgärder som kan vara avvaktande.

Avvaktande instanser av schemalagda händelser

En avvaktande instans av en schemalagd händelse har statusvärdet Köad fram till det datum och den tidpunkt då instansen har schemalagts för körning (fortsättningsdatumet). Fortsättningsdatumet är den tidigaste möjliga tidpunkt som instansen kommer att köras. Beroende på belastningen på Oracle CRM On Demand-databasen och på Oracle CRM On Demand-servern vid tidpunkten i fråga, samt på antalet vänteåtgärdsinstanser och instanser av schemalagda händelser som är avvaktande, kan det hända att instansen inte körs direkt. När instansen har börjat köras ändras instansens status till Kör och fältet Faktiskt startdatum fylls i. Du kan behöva uppdatera webbläsarsidan för att se de uppdaterade fälten. Instansen fortsätter att visas i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden medan den körs.

Om det behövs kan du ta bort en instans av en schemalagd händelse när den körs. Om du gör det tas instansen bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden. Dessutom ändras den schemalagda händelsens status till Avslutad, den schemalagda händelsen inaktiveras och inga ytterligare instanser genereras för resten av förekomsterna av den schemalagda händelsen. Instansen fortsätter att köras tills nästa gång Oracle CRM On Demand kontrollerar om den schemalagda händelsen fortfarande är aktiv. Den här kontrollen utförs enligt ett 5-minutersintervall så länge en instans körs. När Oracle CRM On Demand upptäcker att den schemalagda händelsen har inaktiverats, avslutas den instans som kördes och arbetsflödesåtgärder som inte redan har körts för instansen utförs inte.

Du kan också ta bort en instans av en schemalagd händelse när den är avvaktande (dvs. när statusläget är Köad). Följ anvisningarna i Ta bort avvaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (finns Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden på sidan 1566).

Se även

I följande avsnitt finns information om schemalagda händelser:

- Om schemalagda händelser (på sidan 1522)
- Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524)

Mer information om hur du använder Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1565)
- Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1566)
- Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser (på sidan 1567)

Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden

I följande procedur beskrivs hur du visar avvaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden. Mer information om vad som registreras och visas i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1563) och Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser (på sidan 1567).

Innan du börjar: För att få använda arbetsflödesövervakare måste du ha en användarroll som tilldelats behörigheten Hantera dataregler – Hantera regler för arbetsflöde.

Så här visar du en avvaktande instans i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Arbetsflödesövervakare.
3. Klicka på Övervakaren av väntanden åtgärder i arbetsflöde på sidan Arbetsflödeövervakare.
4. Leta reda på önskad instans på sidan Lista över avvaktande instanser.

   Tips! Mer information om filtrering av listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).
5. Om du vill visa detaljer för en instans klickar du på länken Instans-id.
6. Om du vill visa detaljerna för arbetsflödesåtgärden eller den schemalagda händelsen av vilken posten är en instans klickar du på länken Arbetsflöde.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en filtrerad lista med avvaktande instanser.

Så här skapar du en filtrerad lista med avvaktande instanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över avvaktande instanser och välj Skapa ny lista.

  Mer information om hur du skapar och begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

I följande procedur beskrivs hur du hanterar filtrerade listor med avvaktande instanser.

Så här hanterar du listor med avvaktande arbetsflödesinstanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över avvaktande instanser och välj sidan Hantera listor.

  Mer information om hur du hanterar listor finns i Sidan Hantera listor (på sidan 139).

I följande procedur beskrivs hur du visar filtret för en lista med avvaktande instanser.

Så här visar du filtret för en lista med avvaktande instanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över avvaktande instanser och välj sidan Visa listfilter.

  Mer information om listfilter finns i Sidan Visa lista (på sidan 141).

Mer information om hur du använder Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1563)
- Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1566)
- Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser (på sidan 1567)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler och schemalagda händelser:

- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)

Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden

Du kan ta bort en avvaktande instans i taget ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden. Du kan också ta bort flera avvaktande instanser samtidigt genom att skapa en filtrerad lista över instanserna och sedan använda massborttagningen. Mer information om vad som registreras och visas i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1563) och Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser (på sidan 1567).

Du måste beakta följande när du tar bort avvaktande instanser:

- När du tar bort en avvaktande instans av en vänteåtgärd från Övervakningen av vänteperiod i arbetsflöden avslutas instansen för arbetsflödesregeln och ingen av de återstående åtgärderna för arbetsflödesregeln utförs.
- När du tar bort en avvaktande instans av en schemalagd händelse annulleras instansen av händelsen, status för den schemalagda händelsen ändras till Avslutad och den schemalagda händelsen avaktiveras. Inga ytterligare instanser genereras för de återstående förekomsterna av den schemalagda händelsen.

  Du måste aktivera den schemalagda händelsen igen om du vill generera fler instanser av händelsen. Information om hur du uppdaterar schemalagda händelser finns i Skapa schemalagda händelser (på sidan 1524).
- När du har tagit bort en avvaktande instans av en vänteåtgärd eller en avvaktande instans av en schemalagd händelse kan du inte återställa den.

Innan du börjar: För att få använda arbetsflödesövervakare måste du ha en användarroll som tilldelats behörigheten Hantera dataregler – Hantera regler för arbetsflöde.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en avvaktande instans ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden.

Så här tar du bort en avaktande instans ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden

1. Leta reda på instansen du vill ta bort på sidan Lista över avvaktande instanser.

   Tips! Mer information om filtrering av listor finns i Filtrera listor (på sidan 135).
2. Klicka på länken Ta bort för instansen.

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en lista med avvaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden.

Så här tar du bort en lista med avvaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden

1. Skapa listan med felinstanserna du vill ta bort.

   Mer information om hur du skapar och begränsar listor finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
2. Klicka på Meny i Lista över avvaktande instanser och välj Massborttagning.
3. Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.
4. Klicka på Fortsätt på sidan Kö för massborttagning och -återställning i sektionen Aktiva begäranden.

   Obs! Om du inte klickar på Fortsätt tas posterna inte bort.

   Tips! Du kan när som helst gå tillbaka till sidan Kö för massborttagning och -återställning genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på Kö för massborttagning och -återställning på hemsidan för administration.
5. Om du vill granska loggfilen för borttagningsåtgärden klickar du på Visa borttagningsloggen i sektionen Bearbetade begäranden på sidan Kö för massborttagning och -återställning.

Mer information om hur du använder Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1563)
- Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1565)
- Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser (på sidan 1567)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)

Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser

I följande tabell beskrivs de fält som du kan visa för avvaktande instanser av vänteåtgärder och schemalagda händelser.

Fält	Beskrivning av instanser av vänteåtgärder för arbetsflöde	Beskrivning av instanser av schemalagda händelser
Instans-id	Det id som Oracle CRM On Demand genererar för den här arbetsflödesinstansen.	Det id som Oracle CRM On Demand genererar för den här instansen av en schemalagd händelse.
Arbetsflöde	Namnet på arbetsflödesregeln där arbetsflödesåtgärden är konfigurerad. Om du klickar på arbetsflödets namn öppnas sidan Arbetsflödesregel, detalj där du kan visa detaljer om arbetsflödesregelns konfiguration.	Namnet på den schemalagda händelse som detta är en instans av.
Arbetsflödesåtgärd	Arbetsflödesåtgärdens namn. Instansen är en instans av den här arbetsflödesåtgärden.	Ej tillämplig
Utlösande händelse	Den händelse som löser ut arbetsflödesregeln.	Det här fältet visar alltid den schemalagda händelsen.
Initierad av	Namnet på användaren vars åtgärd utlöste instansen av arbetsflödesregeln.	Namnet på den användare som aktiverade den schemalagda händelsen.
Initierad den	Det datum och den tidpunkt när instansen av arbetsflödesregeln utlöstes.	Datum och tid då den avvaktande instansen skapades.
Återupptas den	Det datum och den tidpunkt när vänteperioden upphör för den här instansen av arbetsflödesåtgärden.	Datumet och tidpunkten efter vilken den avvaktande instansen kommer att köras.

Fält	Beskrivning av instanser av vänteåtgärder för arbetsflöde	Beskrivning av instanser av schemalagda händelser
Faktiskt startdatum	Ej tillämplig.	Det här fältet är tomt om instansen inte redan har börjat köras. Om instansen håller på att köras visar det här fältet datumet och tidpunkten då instansen började köras.
Status	Värdet i det här fältet är alltid Köad. **Obs!** När en instans av arbetsflödesåtgärden Vänta har börjat köras, tas instansen bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden.	Det här fältet är inställt på Köad om instansen inte redan har börjat köras. Om instansen håller på att köras visar det här fältet Kör. **Obs!** När en instans av en schemalagd händelse slutförs tas instansen bort från Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden.
Förekomst nr	Ej tillämplig	Antalet instanser av den schemalagda händelsen som har utlösts. Antalet inkluderar den instans som för närvarande är avvaktande. **Obs!** Om en schemalagd händelse avaktiveras och sedan aktiveras igen, återställs antalet förekomster till 1 för den första instansen som genereras efter att regeln har aktiverats.
Posttyp	Posttypen för den post där arbetsflödesregelns instans utlöstes.	Posttypen som den schemalagda händelsen konfigureras för.
Post, rad-id	Post, rad-id för den post där arbetsflödesregelns instans utlöstes.	Ej tillämplig
Överordnad posttyp	Om posten som utlöste arbetsflödesregelns instans är underordnad en överordnad post i kontexten för den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln visas den överordnade postens posttyp i det här fältet.	Ej tillämplig

Fält	Beskrivning av instanser av vänteåtgärder för arbetsflöde	Beskrivning av instanser av schemalagda händelser
Överordnad post, rad-id	Om posten som utlöste arbetsflödesregelns instans är underordnad en överordnad post i kontexten för den åtgärd som utlöste arbetsflödesregeln visas den överordnade postensrads-id i det här fältet.	Ej tillämplig

Mer information om hur du använder Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden finns i följande avsnitt:

- Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1563)
- Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1565)
- Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden (på sidan 1566)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- Konfiguration av arbetsflöde (på sidan 1496)

Dataregler och tilldelning

Klicka på ett avsnitt för att se steg-för-steg-instruktioner för att ställa in tilldelningsregler (tilldela poster automatiskt), prognosdefinitioner, layouter och mappningar för kundämneskonvertering, säljmetoder och branscher:

- Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1573)
- Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579)
- Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580)
- Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1583)
- Uppdatera definition av prognoser (på sidan 1588)
- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1589)
- Anpassa företagets branschlista (på sidan 1595)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om tilldelningsregler (på sidan 1569)
- Administration av kundämneskonvertering (på sidan 1578)

Om tilldelningsregler

Innan du börjar. För att kunna konfigurera tilldelningsreglerna måste din roll ha behörighet att arbeta med dataregler och tilldelning.

Tilldelningsreglerna gör det möjligt att tilldela ett kundämne, en affärsmöjlighet, ett serviceärende eller ett konto till lämplig person, team och territorium med utgångspunkt i regler (kallad regelgrupper) du konfigurerar.

Om företaget har markerat grupptilldelningsalternativet delar alla gruppmedlemmar posterna du tilldelar en medlem i den gruppen. Mer information finns i Grupphantering (på sidan 1463).

Om företagets struktur och affärsprocesser tillåter det kan tilldelningsreglerna vara enkla. Exempel:

- Säljkundämnen för varje geografisk region tilldelas den regionala säljchefen.

- Nya serviceärenden tilldelas den tekniska chefen.

Reglerna kan vara mer komplexa. Exempel:

- De flesta kundämnen tilldelas efter produktexpertis och geografiskt läge, men en del tilldelas en chef för telefonförsäljning.
- De flesta serviceärenden tilldelas efter problemområde men alla ärenden som tilldelas en viss produkt dirigeras till en person.

I följande tabell beskrivs hur du kan tilldela posttyper:

Den här posttypen	Har de här tilldelningsalternativen
Konton	Du kan tilldela en anställd eller ett territorium poster. Du kan dessutom ange team som delar ägande för de nyligen tilldelade kontona.
Kundämnen	Du kan tilldela en anställd posterna.
Affärsmöjligheter	Du kan tilldela en anställd eller ett territorium posterna. Du kan dessutom ange team som delar ägandeskap för de nyligen tilldelade affärsmöjligheterna.
Serviceärenden	Du kan tilldela en anställd posterna.

Tilldelningsreglerna för den aktiva regelgruppen utvärderas när följande inträffar i relationen för en posttyp:

- För kundämnen: Kryssrutan Omtilldela ägare markeras och ändringen sparas.
- För serviceärenden:
  - Serviceärenden skapas utan en ägare eller så tas ägaren bort från posten (dvs. fältet Ägare är tomt).
  - Kryssrutan Omtilldela ägare markeras och ändringen sparas.
- För konton: Kryssrutan Omtilldela ägare markeras och ändringen sparas.
- För affärsmöjligheter: Kryssrutan Omtilldela ägare markeras och ändringen sparas.

Obs! Tilldelningshanteraren försöker omtilldela en post direkt när kryssrutan Omtilldela ägare har markerats i posten. Posten sparas. Men när en kundämnespost konverteras till ett konto eller en affärsmöjlighet går det inte att omtilldela kontot eller affärsmöjligheten eftersom tilldelningshanteraren inte kan omtilldela posten förrän kundämnet har konverterats helt. Posten omtilldelas t.ex. inte när du använder en arbetsflödesregel för att markera kryssrutan Omtilldela ägare eller ställa in ett standardvärde för kontot eller affärsmöjligheten när kundämnet konverteras. I stället måste du omtilldela posten manuellt genom att markera kryssrutan Omtilldela ägare i den konverterade posten när posten har konverterats helt.

E-postaviseringar

När ett kundämne eller ett serviceärende tilldelas en ägare skickas ett e-postmeddelande till den nya ägaren. Den mall som e-postmeddelandet använder bestäms av det språk som har valts på sidan Personliga uppgifter för den nye ägaren. Om användare till exempel vill få aviseringsmeddelanden på spanska, måste spanska väljas i fältet Språk på sidan Personliga uppgifter för den användaren. Du kan stänga av e-postaviseringar för serviceärenden genom en regel genom att avmarkera kryssrutan Skicka e-postmeddelande (flagga) på redigeringssidan för tilldelning av serviceärende. Information om hur du uppdaterar tilldelningsregler finns i avsnittet Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1573).

I e-postaviseringarna är adressen Från alltid donotreply@crmondemand.com, och fältet Avsändare har det värde du har angett i fältet Returadress för tilldelningsregelgruppen. I Oracle CRM On Demand läggs en sträng till varje e-postmeddelande så att meddelandet kan spåras av e-postleveranssystemet hos Oracle. Dessutom, om en mottagare av ett e-postmeddelande svarar på en avisering anges värdet i fältet Till i svarsmeddelandet till den e-postadress som du angav i fältet Returadress för tilldelningsregelgruppen.

Bevaka processen för omtilldelning

Du kan använda tre fält som gör det enklare att bevaka omtilldelningar av ägare, eller för att analysera hur lång tid en omtilldelning tar. Du kan lägga till dessa fält i sidlayouterna för Konto, Affärsmöjlighet, Kundämne och Serviceärende. Fälten är:

- Tilldelningsstatus

  Statusen kan vara Köad (posten är placerad i kö och väntar på att bearbetas av tilldelningshanteraren), Bearbetar (posten bearbetas av tilldelningshanteraren) eller tom (posten är inte placerad i kö och bearbetas inte).
- Senaste tilldelning, sändningsdatum

  Om posten är köad i väntan på att bearbetas eller om den håller på att bearbetas av tilldelningshanteraren, visar det här fältet datumet och tiden då posten sparades och kryssrutan Omtilldela ägare var markerad. Om det gäller en post för ett serviceärende visar fältet datumet och tiden då posten sparades och fältet Ägare var tomt.
- Senaste tilldelning, slutförandedatum

  Om en post aldrig har omtilldelats är det här fältet tomt; annars visar fältet datumet och tiden då posten senast omtilldelades.

Mer information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Aktivera regelgrupper

Du kan skapa flera tilldelningsregelgrupper, men endast en regelgrupp kan vara aktiv åt gången för en viss posttyp.

Varning! Den regelgrupp som markerades som *aktiv* senaste gången som reglerna frisläpptes fortsätter vara aktiv tills reglerna frisläpps igen. När reglerna frisläpps nästa gång blir den regelgrupp som senast var markerad som *aktiv* aktiv. När du skapar en regelgrupp och markerar den som aktiv ska du inte ta bort den tidigare aktiva regelgruppen förrän reglerna har frisläppts.

Tips! Regelgrupper kan fungera som en historisk referens för kundämnena. I stället för att ta bort regelgrupper kan du markera dem som inaktiva.

Om grupptilldelning

Om ditt företag tilldelar hela grupper poster i stället för en enda medarbetare måste företagsadministratören

1. välja fältet Standardgrupptilldelning på sidan Företagsprofil (se Ställa in företagsprofil och globala standardinställningar (finns Ställa in företagsprofil och globala standardvärden på sidan 1125))
2. skapa grupperna innan du aktiverar tilldelningsreglerna (se Ställa in grupper (på sidan 1466))
3. välja en medlem i gruppen som ska stå som ägare till konton och affärsmöjligheter under tilldelningsprocessen.

   Obs! Gruppfunktionen stöds inte för poster för kundämnen eller serviceärenden.

När posten har tilldelats en ägare i gruppen:

- Fältet Ägare visar information om ägaren.
- Fältet Primärgrupp visar det gruppnamn som ägaren tillhör på postens redigerings- och detaljsidor om företagsadministratören har lagt till fältet i layouten.
- Posten visas på de ställen i applikationerna som vanligtvis visar medarbetarens poster, exempelvis hemsidor och postlistor.

Normalt har alla medlemmar i gruppen full åtkomst till posten, även om åtkomstnivåerna kan justeras så att en användares åtkomst begränsas.

Om Tilldelningshanteraren och postägarskapslägen

Tilldelningshanteraren kan bara omfördela poster till användare. Det går bara att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i postägarskapsläget användarläge eller blandat läge. Om posten tilldelats en primär anpassad bok innan tilldelningshanteraren omfördelar posten till en ägare, tar tilldelningshanteraren bort den primära boken från posten. Det går inte att omfördela poster om posttypen är konfigurerad i bokläge. Om du konfigurerar en posttyp i bokläge rekommenderar vi att du inaktiverar alla regelgrupper för den posttypen. Mer information om posters ägarlägen finns i Om postägarskapslägen (på sidan 1432).

Scenario för tilldelning av kundämnen

Följande är ett exempel på affärsregler för kundämnestilldelning på ett typiskt företag. Administratören gör följande för att konfigurera regler som gör att företagets kundämnen tilldelas automatiskt:

1. Definierar företagets affärsregler för tilldelning av kundämnen.

   För konton i USA tilldelas till exempel många säljdistrikt efter delstat, men i vissa delstater beror distrikttilldelningen på produktexpertis. Dessutom tilldelas Företag XYZ-kontot alltid till en särskild säljchef oavsett kundämnets delstat eller vilken produkt som kundämnet är intresserat av.
2. Listar alla tilldelningsscenarier som krävs för att täcka in affärsreglerna:
   - **Kontot (företaget) är Företag XYZ.** Tilldela till säljchef A.
   - **Primär adress – Delstaten är CA, NV, OR, WA.** Tilldela till säljchef B.
   - **Primär adress – Delstaten är OH, IN, MI, NY, KY.** Tilldela till säljchef C.
   - **Kundämnet är intresserad av ABC-produkten (i alla delstater utom dem som redan finns med i listan, och inte för Företag XYZ).** Tilldela till säljchef D.
   - **Primär adress – Delstaten finns inte med i listan.** Tilldela till säljchef E.
3. Rangordnar scenarierna i den ordning som de ska bearbetas.

   Börja med att granska fältet Konto. Om värdet är Företag XYZ, tilldela kundämnet till säljchef A, oavsett eventuella andra villkor. Om kriteriet inte uppfylls, granska fältet Primär adress, stat. Om värdet är CA, NV, OR eller WA, tilldela kundämnet till säljchef B och så vidare.

Som tumregel bör du använda Mall för posttilldelning när du planerar företagets tilldelningsscenarier, och när du ska konfigurera regler som returnerar det resultat du vill ha.

Kriterievillkor i tilldelningsregler

Du kan följa nedanstående villkor i kriterier för tilldelningsregler:

- **Mellan.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet är mellan två värden som definieras i regelns kriterier. (Resultaten inkluderar inte poster där värdet i kriteriefältet är lika med ett av värdena i regeln.) Använd ett komma för att separera värdena. Använd inte bindestreck (-) för att ange ett intervall av värden eller för att skilja värden.

  Använd endast villkoret Mellan för datumfält. Använd datumformatet MM/DD/YYYY.
- **Innehåller alla värden.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet matchar de exakta värdena. Understrängar av värdena eller samma värden med skillnader i bruket av stora och små bokstäver hämtas inte i applikationen. Du kan ange ett enstaka värde eller flera värden, avgränsade med kommatecken.
- **Innehåller exakt fältvärde.** Matchar regeln med poster där kriteriefältet innehåller hela strängen i kriterievärdet för regeln, och inga ytterligare tecken. Om du till exempel anger kriterievärdet *Stängd* matchas regeln med alla poster där kriteriefältet är Stängd, men inte med poster där värdet är Stängd/vann.

  Du kan inte använda Innehåller exakt fältvärde för datumfält eller nummerfält.
- **Innehåller inget av värdena.** Matchar regeln med poster där kriteriefältet innehåller värden som inte är lika med regelns kriterievärde.

  Du kan inte använda Innehåller inget av värdevillkoren för datumfält eller nummerfält.
- **Mindre än eller lika med.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet är mindre än eller lika med regelkriterievärdet.

  Du kan endast använda Mindre än eller lika med för nummerfält och valutafält.

- **Större än eller lika med.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet är större än eller lika med regelkriterievärdet.

  Du kan endast använda Större än eller lika med för nummerfält och valutafält.

Observera följande punkter om regelkriterier:

- En regel utan kriterier lyckas alltid.
- Regler utvärderas i sekvens och utvärderingen slutar när kriterierna i en regel uppfylls.

Om till exempel tio regler utvärderas och kriterierna i regel 6 uppfylls, så ignoreras reglerna 7, 8, 9 och 10 (det vill säga, de utvärderas inte). Och om det inte finns några kriterier för regel 6 så lyckas regel 6, och reglerna 7, 8, 9 och 10 ignoreras.

Steg-för-steg-instruktioner för att konfigurera tilldelningsregler finns i Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1573).

Ställa in tilldelningsregler

Innan du börjar:

- För att kunna konfigurera tilldelningsreglerna måste din roll ha behörighet att arbeta med dataregler och tilldelning.
- Information om hur du utformar tilldelningsregler finns i Om tilldelningsregler (på sidan 1569).

Exempel på tilldelningsregelgrupp

Regelgrupper består av regler som i sin tur bygger på vissa kriterier. I följande figur visas komponenterna i en regelgrupp.

Utvärdering av en grupp kundämnestilldelningsregler

Obs! För att knappen Avslå på sidan med kundämnesdetaljer ska fungera korrekt måste den första regeln i regelgruppen tilldela avslagna kundämnen.

Så här ställer du in tilldelningsregler:

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. I sektionen Tilldelningsregler klickar du på länken för lämplig posttyp.
   En lista med alla regelgrupper som har definierats för företaget visas.
4. Så här skapar du en ny regelgrupp:
   a. Klicka på knappen Ny regelgrupp.
   b. Fyll i fälten på sidan Ny/redigera.

Fält	Beskrivning
Namn på regelgrupp	Ett unikt namn med upp till 30 tecken.

Fält	Beskrivning
Aktiv regelgrupp	Endast en regelgrupp får vara aktiv i taget. Om du anger att en ny regelgrupp ska vara aktiv inaktiveras den föregående aktiva regelgruppen.
Ingen ägare har tilldelats	En anställd som ärver de poster som inte har tilldelats genom någon av reglerna. **Exempel:** Anställd C i bilden 1.
Returadress	Fältet visas bara för regelgrupper för kundämnen och serviceärenden. E-postadressen som du anger i fältet Från i e-postmeddelanden för tilldelningsregelgruppen visas i fältet Skicka som skickas till ägare till kundämnen eller serviceärenden. Dessutom, om en mottagare av ett e-postmeddelande svarar på en avisering anges värdet i fältet Till i svarsmeddelandet till den e-postadress som du angav i fältet Returadress. **Obs!** Inga e-postmeddelanden skickas för konto- eller affärsmöjlighetsposter.
Distrikt för ej tilldelade konton	Ett distrikt som ärver de poster som inte har tilldelats genom någon av reglerna. Fältet visas bara för kontoregelgrupper.
Distrikt för ej tilldelade affärsmöjligheter	Ett distrikt som ärver de poster som inte har tilldelats genom någon av reglerna. Fältet visas bara för affärsmöjlighetsregelgrupper.

c Spara posten.

Detta gör att namnet på den nya regelgruppen sparas inför nästa gång som nya regler ska läggas till i regelgruppen.

5 Så här lägger du till en regel i regelgruppen:

a I namnlisten Regler på detaljsidan för regelgrupper klickar du på Ny.

b Fyll i fälten på sidan Ny/redigera.

I exempelkolumnen i den här tabellen visas hur du fyller i fälten för regel 2 i bilden 1.

Fält	Beskrivning	Exempel
Regelnamn	Ett unikt namn.	Tilldela mycket potentiella kundämnen inom Detaljhandel eller Tjänster.
Ordning	Den ordning som reglerna utvärderas i. När villkoren för en regel uppfylls tilldelas posten och efterföljande regler ignoreras.	1

Fält	Beskrivning	Exempel
Tilldela ägare	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas den här ägaren posten. För grupptilldelning av konton och affärsmöjligheter måste användaren vara medlem i den grupp som delar posterna.	Anställd B
Tilldela distrikt	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas det här distriktet posten. Fältet visas bara för konto- och affärsmöjlighetsregler.	Nordöstra regionen
Inkludera relaterade kontakter	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas den angivna ägaren och distriktet de kontakter som är länkade till kontot. Fältet visas bara för kontoregler.	Ej tillämplig
Inkludera relaterade affärsmöjligheter	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas den angivna kontoägaren och distriktet de affärsmöjligheter som är länkade till kontot. Fältet visas bara för kontoregler.	Ej tillämplig
Inkludera teamtilldelning	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas teammedlemmarna kontot. Fältet visas bara för konto- och affärsmöjlighetsregler.	Ej tillämplig

c Spara posten.

Detta sparar regeln så att du nu kan lägga till villkor i regeln.

6 (Valfritt) För konton och affärsmöjligheter kan du uppdatera åtkomsten för länkade poster och användare:

a På detaljsidan för regelgruppen klickar du på namnlänken för regeln där du vill uppdatera åtkomsten till kopplade poster och användare.

b Klicka på Lägg till användare eller Redigera användare i namnlisten Teamtilldelning på detaljsidan för regler.

c Klicka på ikonen Sökning och välj användare.

d Tilldela åtkomstnivån för konton, kontakter och affärsmöjligheter.

e Spara ändringarna.

7 Så här lägger du till regelvillkor i regeln:

a I namnlisten Regelvillkor på detaljsidan för regler klickar du på Nytt.

b Fyll i fälten på sidan Ny/redigera.

I exempelkolumnen i den här tabellen visas hur du fyller i fälten för regel 2 i bilden 1.

Fält	Beskrivning	Exempel
Fält	Namnet på det fält som ska utvärderas. **Obs!** Om ett fältnamn har ändrats visas det nya fältnamnet.	Potentiell intäkt
Villkor	Följande villkor kan inte användas för datumfält eller nummerfält: Innehåller alla värden, Innehåller exakt fältvärde och Innehåller inget av värdena. Följande villkor kan endast användas för nummerfält och valutafält: Större än eller lika med, Mindre än eller lika med. Operatorn Mellan kan endast användas för datumfält.	Större än eller lika med
Värde(n)	Använd kommatecken för att separera värden. Om det värde som du vill matcha innehåller ett kommatecken, exempelvis en adress, sätter du värdet inom citattecken. Om villkoret är Mellan anger du det lägsta och det högsta värdet med kommatecken emellan.	10000

c Gör något av följande:

- Om du vill lägga till flera villkor i en regel klickar du på Spara och skapa nya regelvillkor och går tillbaka till steg b. Om du har definierat flera villkor för en regel måste posten stämma överens med *alla villkor* för att regeln ska matcha.
- Om du har angett alla villkor för regeln klickar du på Spara.

8 Klicka på Tillbaka till Regelgrupp, detalj i namnlisten Regel på detaljsidan för regeln.

9 På detaljsidan för regelgrupper gör du något av följande:

- Om du vill lägga till fler regler i regelgruppen går du till steg 5.
- Om du har angett alla reglerna för regelgruppen klickar du på Tillbaka till Regelgruppslista för att slutföra.

Tips! Regler utförs i den ordning som de visas i regelgruppen, så se till att de visas i rätt ordningsföljd. När en regel har uppfyllts ignoreras efterföljande regler.

Så här redigerar, aktiverar eller inaktiverar du en regelgrupp:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.

3 I sektionen Tilldelningsregler klickar du på länken för den typ av tilldelningsregler som du vill redigera.

En lista med alla regelgrupper av den typen som har definierats för företaget visas.

4 Klicka på länken för den regelgrupp som du vill uppdatera.

5 På detaljsidan för regelgrupper klickar du på Redigera.

6 Uppdatera fälten och spara posten.

De ändringar som du har gjort verkställs vid midnatt enligt Oracle-serverns tid (standard), eller när uppdateringen av tilldelningsregelgrupperna är inställd att utföras.

Varning! När du markerar en regelgrupp som *aktiv* fortsätter den regelgrupp som var markerad som *aktiv* den senaste gången som reglerna frisläpptes att vara aktiv tills reglerna frisläpps igen. När reglerna frisläpps nästa gång blir den regelgrupp som senast var markerad som *aktiv* aktiv. När du markerar en regelgrupp som *aktiv* ska du inte ta bort den tidigare aktiva regelgruppen förrän reglerna har frisläppts.

Så här redigerar du tilldelningsregler:

1. På detaljsidan för regelgrupper klickar du på redigeringslänken för den regel som du vill ändra.
2. Uppdatera fälten.

   Obs!Du kan ändra den ordning som regler utvärderas i genom att redigera fältet Ordning. För den regel som du vill ändra anger du ett ordningsnummer som är högre än ordningsnumret för den regel som ligger före den regel som du ändrar och lägre än ordningsnumret för den regel som kommer efter den.

   Om det till exempel finns tre regler med ordningsnumren 1 till 3, och du vill ändra ordningen så att den regel som nu har nummer 1 utvärderas efter den regel som nu har nummer 2, ändrar du ordningsnumret på regel nummer 1 till exempelvis 2,1 (eller valfritt värde som är större än 2 men mindre än 3).
3. Spara posten.

Administration av kundämneskonvertering

Användarna på företaget kan konvertera kundämnen till konton, kontakter och affärsmöjligheter. Om företaget använder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition kan användarna även konvertera kundämnen till affärsregistreringar.

När användare konverterar en kundämnespost kan de göra något av följande:

- Skapa nya konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter som automatiskt kopplas till kundämnesposten.
- Koppla kundämnesposten till befintliga konto- och kontaktposter. Användarna väljer posterna de vill koppla till kundämnet när de konverterar kundämnet.

Om du gör de nödvändiga alternativen tillgängliga i layouterna för konvertering av kundämnen kan användarna också göra följande:

- Kopiera medlemmarna i kundämnesteamet till teamet för kontot, kontakten och affärsmöjligheten som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen.
- Länka kundämnets associerade poster med anpassade objekt till kontot, kontakten och affärsmöjligheten som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen.

Du kan bestämma vilka alternativ som användarna ska kunna välja på konverteringssidan genom att skapa kundämneskonverteringslayouter för sidan och koppla layouterna till användarroller.

I standardapplikationen transporteras viss information från kundämnesposten till relevanta fält i posterna för kontot, kontakten, affärsmöjligheten och affärsregistreringen som skapats eller länkats till kundämnet under konverteringsprocessen. Du kan fastställa vilken information som transporteras genom att konfigurera följande:

- Mappningarna mellan fälten i posttypen Kundämne och posttyperna Konto, Kontakt, Affärsregistrering och Affärsmöjlighet. Mer information finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).
- Fälten från kundämnesposten som förekommer i sektionerna Affärsmöjlighet och Affärsregistrering på sidan Konvertera kundämne. Användarna kan redigera värdena i de här fälten på sidan Konvertera kundämne. De här värdena transporteras sedan till den nya affärsmöjligheten eller affärsregistreringen. Information om hur du konfigurerar vilka fält som förekommer på sidan Konvertera kundämne finns i Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580).

  Obs! Endast fälten som är mappade till fält i den relevanta posttypen kan läggas till i layouten på sidan Konvertera kundämne. Om ett fält som du vill lägga till på sidan Konvertera kundämne inte redan har mappats till fält i den relevanta posttypen måste du mappa det innan du kan lägga till det i layouten på sidan Konvertera kundämne. Dessutom är sammansatta fält och fält med fälttypen Webblänk inte tillgängliga att lägga till i en layout för konvertering av kundämnen, även om sådana fält är mappade till fält i den relevanta posttypen. Fältet Associerad affärsmöjlighet och fältet Nästa steg visas alltid i sektionen Affärsmöjlighet på

sidan Konvertera kundämne, och fältet Namn på affärsregistrering och fältet Huvudpartnerkonto visas alltid i sektionen Affärsregistrering. Du kan inte ta bort de här fälten från sidlayouten.

Användare måste ha rätt tillgång till posttyperna och rätt behörigheter i sina roller för att kunna konvertera kundämnen. Mer information finns i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen på sidan 255).

När användare avslår ett kundämne måste de välja en avslagskod i fältet Avslagskod på sidan Avslå ett kundämne. Ett antal värden finns som standard för fältet Avslagskod, men du kan ändra dem eller lägga till ytterligare värden i listan. Mer information om urvalslistan Avslagskod finns i Avslagskod för kundämnen (på sidan 1583).

Se även

Mer information om administrationen av kundämneskonverteringen finns i följande avsnitt:

- Ställa in kundämneskonverteringar (på sidan 1579)
- Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579)
- Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580)

Ställa in kundämneskonverteringar

Utför följande uppgifter för att ange inställningar för kundämneskonverteringar och avslag för dina användare och posttyper:

1. Om du vill mappa ytterligare fält under kundämneskonverteringen ställer du in nya mappningar.

   Mer information om att mappa fält finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).
2. Gör så här om du vill anpassa layouten för sidan Konvertera kundämne:
   a. Skapa de nya layouterna.

      Mer information om att skapa layouter finns i Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1580).
   b. Lägg till de nya layouterna i rollerna.

      Mer information om att lägga till roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
3. Se till att användarna har rätt tillgång till posttyperna och rätt behörigheter i sina roller.

   Mer information om vilka inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen på sidan 255).
4. Om du vill redigera värden i urvalslistan Avslagskod redigerar du fältvärdena.

   Mer information om att redigera fältvärden finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223). Mer information om urvalslistan Avslagskod finns i Avslagskod för kundämnen (på sidan 1583).

Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering

Användarna på företaget kan konvertera kundämnen till konton, kontakter och affärsmöjligheter. Om företaget använder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition kan användarna även konvertera kundämnen till affärsregistreringar.

När användare konverterar kundämnen till konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter överförs vissa värden som standard till de nya posterna. Du kan dock utvidga den informationsmängd som överförs genom att mappa ytterligare fält, till exempel anpassade fält. Ett exempel på hur kundämnesfält kan mappas finns i Kundämnen (på sidan 242).

När användare konverterar en kundämnespost överförs värdena i de mappade fälten enligt följande:

- När användare skapar nya konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter överförs värdena från de mappade fälten i kundämnesposten till de angivna fälten i den nya posten.
- När användare kopplar kundämnesposten till befintliga konto-, kontakt- affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter som de väljer när kundämnet konverteras, ändras inte de fält som redan har värden i de befintliga posterna. Tomma fält uppdateras med värdet från det mappade kundämnesfältet.

Obs! En partneranvändare kan inte godkänna en affärsregistrering eller tilldela en godkännare för registreringen. När en partneranvändare försöker konvertera ett kundämne till en affärsregistrering, misslyckas konverteringen om processen försöker uppdatera fältet för aktuell godkännare eller fältet för slutlig godkännare i affärsregistreringsposten. Om företaget tillåter att partneranvändare konverterar kundämnen till affärsregistreringar, ska du inte mappa fält av posttypen kundämne till fältet för aktuell godkännare eller slutlig godkännare i posttypen för affärsregistrering.

Om fält med webblänkar

Mappa inte webblänksfält för kundämneskonvertering. Webblänksfält innehåller inga data, utan skript för länkar som användarna kan klicka på för att utföra åtgärder. Webblänksfält innehåller inga data, utan skript för länkar som användarna kan klicka på för att utföra åtgärder.

Om sammanfogade fält

Mappa inte sammanfogade fält för kundämneskonvertering. Ett *sammanfogat fält* är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa text. Innehållet i ett sammanfogat fält kan inte överföras till nya poster när ett kundämne konverteras. Om du vill överföra värdena från fälten som visas i ett sammanfogat fält till nya poster när ett kundämne konverteras, ska du mappa de enskilda fälten.

Om anpassade fält och värden för urvalslistor

Du kan mappa urvalslistefält från kundämnesposten till textfält (långa eller korta) i konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och affärsregistreringsposter eller till ett urvalslistefält med identiska värden.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra proceduren måste din roll ha behörigheten Dataregler och tilldelning.

Så här mappar du ytterligare fält när du konverterar en kundämnespost

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Dataregler och tilldelning.
3. Klicka på Mappning av kundämneskonvertering i sektionen Administration av kundämneskonvertering.
4. På sidan Mappning av kundämneskonvertering väljer du de fält som ska mappas.
5. Om du vill att mappningen ska återställas till standardinställningarna klickar du på knappen Standard i namnlisten.
6. Klicka på Spara.

Skapa layouter för kundämneskonverteringar

Du kan ange vilka alternativ användarna ska kunna välja när de konverterar kundämnen genom att skapa anpassade layouter för sidan Konvertera kundämne och sedan koppla layouterna till användarroller.

Obs! Om användarna ska konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsmöjligheter eller affärsregistreringar måste de ha lämpliga inställningar i sina åtkomstprofiler och roller. Mer information om vilka inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen (finns Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen på sidan 255).

I följande tabell visas de alternativ som du kan göra tillgängliga på sidan Konvertera kundämne.

Posttyp	Alternativ
Konto	Konvertera inte till konto Använd befintligt konto Skapa nytt konto automatiskt Kopiera kundäm.team till konto Associera anpassat objekt *n*, där *n* är ett nummer mellan 01 och 40
Kontakt	Använd befintlig kontakt Skapa ny kontakt automatiskt Kop. kundäm.team till kontakt Associera anpassat objekt *n*, där *n* är ett nummer mellan 01 och 40
Affärsmöjlighet	Konvertera inte till aff.möjl. Skapa ny affärsm. automatiskt Kop. kundäm.team till aff.möjl Associera anpassat objekt *n*, där *n* är ett nummer mellan 01 och 40
Affärsregistrering	Skapa inte affärsregistrering Autoskapa affärsregistrering **Obs!** Affärsregistreringsalternativen kan endast användas om företaget använder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

En standardlayout ingår. Standardlayouten innehåller några av alternativen för konton, kontakter och affärsmöjligheter, men den innehåller inte något av alternativen för affärsregistreringar. Du kan kopiera standardlayouten och sedan redigera kopian, men du kan inte redigera eller ta bort standardlayouten.

Beroende på vilka alternativ du gör tillgängliga för en posttyp påverkas posttypssektionerna på sidan Konvertera kundämne på följande sätt:

- Om du inte gör några av alternativen tillgängliga för en posttyp innehåller sidan Konvertera kundämne inte någon sektion för den posttypen.
- Om du endast gör alternativet Konvertera inte till konto tillgängligt för posttypen Konto visas inte sektionen Konton på sidan.
- Om du endast gör alternativet Konvertera inte till aff.möjl. tillgängligt för posttypen Affärsmöjlighet visas inte sektionen Affärsmöjlighet på sidan.
- (Endast för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Om du gör enbart alternativet Skapa inte affärsregistrering tillgängligt för posttypen Affärsregistrering visas inte sektionen Affärsregistrering på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra proceduren som beskrivs i det här avsnittet måste din roll ha behörigheten Dataregler och tilldelning.

Så här skapar du en layout för kundämneskonvertering

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Dataregler och tilldelning.
3. I sektionen Administration av kundämneskonvertering klickar du på länken Layout för konvertering av kundämnen.
4. På listsidan för layout för kundämneskonvertering klickar du på Ny layout.
5. I Steg 1, Layoutnamn:
   a. Ange namnet på layouten.
   b. (Valfritt) Ange en beskrivning för layouten.
   c. Om du vill att layouten ska vara standardlayouten för alla användare markerar du kryssrutan Standardlayout för konvertering av kundämnen.

      Obs! Som standard fungerar standardlayouten för kundämneskonvertering i Oracle CRM On Demand som företagets standardlayout för kundämneskonvertering om inte någon annan layout anges som standard. Om du skapar en annan layout och sedan markerar kryssrutan Standardlayout för den nya layouten kommer standardlayouten för kundämneskonvertering inte längre att vara standardlayouten. Standardlayouten för kundämneskonvertering är alltså företagets standardlayout endast när kryssrutan Standardlayout inte har markerats för någon annan layout. Kryssrutan Standardlayout för standardlayouten för kundämneskonvertering är alltid avmarkerad även om den gäller som standard.
6. I Steg 2, Välj åtgärder, markerar du posttypen som du vill välja åtgärder för (Konto, Kontakt, Affärsmöjlighet eller Affärsregistreringar) i sektionen Posttyper för konvertering av kundämnen. Klicka sedan på pilarna för att flytta åtgärderna som du vill visa på sidan från sektionen Upprepa det här steget för alla posttyperna.
7. I steg 3, Välj fält, ska du på följande sätt ange kundämnesfälten som du vill transportera till sektionerna Affärsmöjlighet och Affärsregistrering på sidan Konvertera kundämne när användaren klickar på Konvertera på sidan Kundämnesdetalj:
   a. I listan Posttyper för konvertering av kundämnen väljer du posttypen som du vill konfigurera fälten för, för sidan Konvertera kundämne (affärsmöjlighet eller affärsregistrering).

      Listan Valda fält för konvertering av kundämne visar inledningsvis fälten som transporteras som standard. Listan Tillgängliga fält för konvertering av kundämne visar samtliga ytterligare fält som kan transporteras till sidan Konvertera kundämne för den posttypen.

      Obs! Endast fälten som är mappade till fält i den relevanta posttypen kan läggas till i layouten på sidan Konvertera kundämne. Om ett fält som du vill lägga till på sidan Konvertera kundämne inte redan har mappats till fält i den relevanta posttypen måste du mappa det innan du kan lägga till det i layouten på sidan Konvertera kundämne. Dessutom är sammansatta fält och fält med fälttypen Webblänk inte tillgängliga att lägga till i en layout för konvertering av kundämnen, även om sådana fält är mappade till fält i den relevanta posttypen. Fältet Associerad affärsmöjlighet och fältet Nästa steg visas alltid i sektionen Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne, och fältet Namn på affärsregistrering och fältet Huvudpartnerkonto visas alltid i sektionen Affärsregistrering. Du kan inte ta bort de här fälten från sidlayouten. Mer information finns i Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1579).
   b. Flytta önskade fält till listan Valda fält för konvertering av kundämne och flytta fälten som du inte vill ha till listan Tillgängliga fält för konvertering av kundämne. Det högsta antalet fält som kan inkluderas i listan Valda fält för konvertering av kundämne för en posttyp är nio.
   c. Upprepa stegen a och b för den andra posttypen (Affärsmöjlighet eller Affärsregistrering).
8. I steg 4, Bekräfta, granskar du dina val. Om det behövs kan du gå tillbaka till steg 2, Välj åtgärder, eller till steg 3, Välj fält, och ändra dina val.
9. Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

Avslagskod för kundämnen

När användare avslår ett kundämne måste de välja en avslagskod i fältet Avslagskod på sidan Avslå ett kundämne. Användarna kan också ange en beskrivning av orsaken till avslaget i fältet Avslagsorsak. Om en användare väljer värdet *Övrigt* i fältet Avslagskod blir fältet Avslagsorsak obligatoriskt och användaren beskriva varför kundämnet avslogs. I alla andra fall är fältet Avslagskod valfritt.

Ett antal värde finns som standard för fältet Avslagskod, men du kan ändra dem eller lägga till ytterligare värden i listan. Standardvärdena är följande:

- Tredjepartskontakt
- Kontakta inte igen
- Dubblett
- Kunde inte nå kontakten
- Olämplig kontakt
- Otillräckliga data
- Ogiltigt telefonnummer
- Ingen affärsmöjlighet
- Pågående affärsmöjlighet
- Övrigt
- Nyligen kontaktad (<30 dagar)
- Datapost/systemfel
- Äger redan produkten
- Målgruppskrit. ej uppfyllda

Information om hur du redigerar värden i urvalslistor finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

Obs! Även om du byter namn på värdet *Övrigt* blir fältet Avslagsorsak ett obligatoriskt fält när användaren väljer värdet med det nya namnet på sidan Avslå ett kundämne.

Om begränsning av avslagskodsvärden

Statusfältet visas på sidan Avslå ett kundämne. Det är skrivskyddat och inställt på Avslagen. Du kan begränsa de värden som är tillgängliga för användare att välja i fältet Avslå kod på sidan Avslå ett kundämne genom att definiera en kaskadurvalslista som har fältet Status som överordnad urvalslista och fältet Avslå kod som den relaterade urvalslistan. Mer information om att definiera kaskadspridna urvalslistor finns i Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1296). Du kan också inaktivera avslagskodsvärden, se Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

Obs! Du kan endast använda statusfältet som en överordnad urvalslista för att begränsa värdena i fältet Avslå kod.

Ange inställningar för definition av prognoser

Med prognosfunktionen i Oracle CRM On Demand kan du automatiskt skapa försäljningsprognoser enligt valda inställningar. Prognoserna genereras automatiskt veckovis eller månadsvis. Alla prognoser som genereras sparas i arkivet så att du kan gå bakåt och analysera tidigare resultat.

Varje prognos utgör en ögonblicksbild av information om intäkter och potentiella intäkter för ett kvartal. Med hjälp av prognoser kan säljare och chefer bevaka försäljningsresultatet kvartalsvis jämfört med planerade kvoter, intäktsutfall och förväntade intäkter utifrån statusen på affärsmöjligheterna.

Deltagarna i prognoser väljs utifrån sin roll. Företagets rapporteringsstruktur och de roller som du väljer för deltagarna måste vara upplagda så att deltagarna summeras till en användare på högsta nivån. Normalt är den användaren företagets vice vd eller vd.

När du genererar en prognos får deltagarna information om att prognosen har skapats från Oracle CRM On Demand och är färdig att granskas genom att en avisering publiceras på Min hemsida under två dagar. Den perioden kan förlängas genom att uppdatera fältet Förfallodatum för aviseringen. Information om aviseringar finns i Publicera företagsomfattande aviseringar (på sidan 1187).

Bestämma prognostypen

Företaget kan basera sina prognoser på affärsmöjligheter, produkter, konton eller kontakter. Det finns fyra typer av prognoser:

- Affärsmöjlighetsprodukt
- Intäkt för affärsmöjlighet
- Kontointäkt
- Kontaktintäkt

Företaget kan generera flera prognostyper på de prognosdatum som ställts in för prognosgenerering. När du väljer inställningar för prognoser för företaget bestämmer du vilka prognostyper som hela företaget ska använda.

Obs! Varje prognostyp kräver att säljarna vidtar vissa åtgärder. Se till att förmedla vilken typ av prognos som ska användas innan säljarna börjar skapa poster för affärsmöjligheter, konton och kontakter.

Prognoser för affärsmöjlighetsprodukter

Prognoser för affärsmöjlighetsprodukter rapporterar om produkterna som är länkade till en affärsmöjlighet. Prognossiffrorna för affärsmöjlighetsprodukter beräknas med hjälp av fälten Kvantitet, Intäkt och Förväntad intäkt för alla produkter som ägs av en prognosdeltagare och som har intäkter som är planerade att uppstå under prognosperioden. Intäkten för en produkt kan rapporteras vid ett tillfälle eller under flera perioder.

För prognoser över affärsmöjlighetsprodukter måste säljarna länka produkter till sina affärsmöjlighetsposter. Säljarna måste också fylla i kvantitet, inköpspris samt start- och avslutsdatum för att ange vilka produkter de vill ta med i prognoserna.

En affärsmöjlighetsrelaterad produktpost måste uppfylla följande villkor för att tas med i en prognos:

- Ha ett avslutsdatum som inträffar under prognosperioden.
- Ägas av en prognosdeltagare.

Viss ytterligare information måste anges för att en posts värden ska räknas in i företagets prognostiserade intäkt. Mer information finns i Om affärsmöjligheter och prognoser.

Lägg upp en prognos över affärsmöjlighetsprodukter om ditt företag vill prognostisera en enstaka eller återkommande intäkt som är baserad på produkter.

Intäktsprognoser för affärsmöjligheter

Prognoser över affärsmöjlighetsintäkter rapporterar om den intäkt som noterats i affärsmöjlighetsposterna. Prognossiffrorna beräknas med hjälp av fälten Intäkt och Förväntad intäkt för alla affärsmöjlighetsposter där följande villkor gäller:

- Affärsmöjligheten har ett avslutsdatum som inträffar under prognosperioden
- Ett av följande stämmer:
  - Affärsmöjligheten ägs av en prognosdeltagare
  - En prognosdeltagare är en medlem i affärsmöjlighetsteamet och har en andel av affärsmöjlighetsintäkten som är större än noll procent (dvs. värdet i fältet Procentuell fördelning på sidan Team för affärsmöjlighet är större än noll).

    Obs! För att intäkten för en affärsmöjlighet ska kunna delas mellan teammedlemmar måste kryssrutan Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt vara markerad i företagsprofilen.

För prognoser över affärsmöjlighetsintäkter måste säljarna fylla i fälten Affärsmöjlighet, intäkt respektive Stängningsdatum för att ange vilka affärsmöjligheter de vill ta med i prognoserna. Alla länkade produkter ignoreras i prognosen.

Viss ytterligare information måste anges för att en posts värden ska räknas in i företagets prognostiserade intäkt. Mer information finns i Om affärsmöjligheter och prognoser (på sidan 309).

Lägg upp en prognos över affärsmöjlighetsintäkter om du vill prognostisera hela affärsmöjlighetsintäkten, oberoende av hu mycket intäkt som kommer från enskilda projekt.

Intäktsprognoser för konton och kontakter

Prognoser över intäkter från konton och kontakter rapporterar om den intäkt som listas i intäktsposter och som är länkade till konto- eller kontaktposter. Prognossiffrorna beräknas med hjälp av fälten Intäkt och Förväntad intäkt för de poster som uppfyller kriterierna för att tas med i prognosen. För att kunna inkluderas i prognosen måste en konto- eller kontaktintäktspost uppfylla följande villkor:

- Posten måste ägas av en prognosdeltagare.
- Posten måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Fältet Prognos måste vara markerat för posten.
- Posten kan inte vara länkad till en affärsmöjlighet.
- Posten måste ha en intäkt som är planerad att uppstå under prognosperioden.

Intäkterna för ett konto eller en kontakt kan rapporteras vid ett tillfälle eller läggas upp så att de uppstår med tiden. För prognoser över intäkter från konton och kontakter måste användarna länka intäkter till sina konto- och kontaktposter. Användarna måste även uppdatera fälten Startdatum/Avslutsdatum, Status och Prognos för intäktsposten för att ange vilka produkter som de vill ta med i prognoserna.

Viss ytterligare information måste anges för att en posts värden ska räknas in i företagets prognostiserade intäkt. Mer information om detta finns i Bevaka intäkter baserat på konton (finns Tracking Revenue Based on Accounts på sidan 280) och Bevaka intäkter baserat på kontakter (på sidan 299).

Lägg upp en prognos för intäkter från konton eller kontakter om företaget vill prognostisera enstaka eller återkommande intäkter.

Välja prognosens varaktighet

Du kan konfigurera prognoser som visar förväntad intäkt för upp till fyra kvartal. Med funktionen för utökade prognoser kan du visa en prognos för det innevarande kvartalet och ett, två eller tre kvartal framåt i tiden.

Prognosperioden är som standard ett kvartal, vilket innebär att endast det innevarande kvartalet ingår i prognosen. När du utökar prognosperioden till fler kvartal tas det innevarande kvartalet och framtida kvartal med i prognosen. Om du till exempel väljer en prognosperiod på två kvartal, tas det innevarande och nästa kvartal med i prognosen.

Välja prognosroller

När du definierar prognosen väljer du vilka roller som ska ingå. När du lägger till en roll i en prognosdefinition ingår alla användare med den rollen i prognosen.

Användarinställningar och prognoser

De användare som du har för avsikt att inkludera i företagets prognoser måste vara korrekt upplagda. Deras användarposter måste uppfylla följande villkor:

- Posten måste ha ett giltigt värde i fältet Roll.
- Posten måste ha ett giltigt värde i fältet Rapporterar till eller Rapporterar till (Alias), beroende på vilket av dessa fält som visas på layoutsidan för användarposten.
- Statusen för användaren måste vara inställd på Aktiv såvida du inte väljer att tillåta prognoser för inaktiva användare.

Varning! Om någon av användarna som ingår i en prognos är felaktigt inställd kommer hela prognosen att bli fel.

Exempel på rapporteringsstrukturer och prognosroller

Om du vill generera prognoser måste företagets rapporteringsstruktur vara rätt upplagd. Prognoshierarkin baseras på den hierarki som anges i fältet Rapporterar till eller Rapporterar till (alias) för användarposterna. Alla prognosdeltagare utom användaren på högsta nivå måste rapportera till en annan prognosdeltagare, så att alla enskilda prognoser summeras till en företagsomfattande prognos. Om det finns fler än en prognosdeltagare som inte rapporterar till en annan prognosdeltagare, eller om en chef med direkt underställda prognosdeltagare har statusen Inaktiv, kommer prognosen att misslyckas.

Obs! Om det inte går att generera en prognos på grund av problem med rapporteringsstrukturen får den primära kontakten (som anges i företagsprofilen) en avisering via e-post från kundsupport. När rapporteringsstrukturen har korrigerats och prognosen har uppdaterats genereras prognosen automatiskt samma natt, även om det inte är den normala prognosnatten.

Följande tabell innehåller kombinationer av rapporteringsstrukturer och deltagarroller som fungerar respektive inte fungerar vid generering av prognoser.

För den här rapporteringsstrukturen	fungerar prognosen eller inte	Eftersom
	fungerar ihop med den här rollkombinationen: ■ Ledning ■ Säljchef ■ Fältsäljare	Deltagarna summeras till en deltagare på högsta nivån.
	fungerar inte ihop med den här rollkombinationen: ■ Säljchef ■ Fältsäljare	Deltagarna summeras inte till en deltagare. De summeras till två säljchefer.
	fungerar inte ihop med den här rollkombinationen: ■ Ledning ■ Fältsäljare	Fältsäljarna summeras till en säljchef som inte är prognosdeltagare.
	fungerar ihop med den här rollkombinationen: ■ Ledning ■ Säljchef ■ Fältsäljare	Deltagarna summeras till en deltagare.

För den här rapporteringsstrukturen	fungerar prognosen eller inte	Eftersom
	fungerar inte ihop med den här rollkombinationen: ■ Ledning ■ Säljchef ■ Fältsäljare	Två deltagare rapporterar inte till någon alls. Det är bara en prognosdeltagare (på högsta nivå i strukturen) som inte behöver rapportera till någon.

Ta med inaktiva användare i prognoser

Prognoser kan innefatta såväl inaktiva användare som aktiva. När du lägger upp en prognosdefinition anger du huruvida inaktiva användare ska tas med i prognoserna.

Tillåta att chefer skickar prognoser för sina närmast underställda

När du lägger upp prognosdefinitionen kan du ange huruvida chefer automatiskt kan skicka prognoser för sina närmast underställda när de skickar sina prognoser.

Prognoser och anpassade räkenskapskalendrar

När anpassade räkenskapskalendrar används skapas prognoserna av företagets anpassade räkenskapskalenderdefinition. Därför justeras prognosperiodmånaderna till månaderna i den anpassade räkenskapskalendern.

Företagsadministratören måste skapa en post för en anpassad räkenskapskalender för varje år där du vill skapa prognoser i Oracle CRM On Demand. Om ett tillräckligt antal kalendrar för prognosperioden inte har skapats kan inte prognosserien skapas.

Obs! Om det inte går att skapa prognoser på grund av för få kalendrar får den primära kontakten (anges i företagsprofilen) en avisering från kundsupport.. När räkenskapskalenderposterna har skapats och prognosdefinitionen har uppdaterats skapas prognosen automatiskt samma natt, även om det inte är den vanliga prognosnatten.

Om e-postaviseringar för misslyckade prognoser

I de e-postaviseringar som skickas om prognoserna misslyckas är adressen Från alltid donotreply@crmondemand.com, och fältet Avsändare är alltid support@crmondemand.com. I Oracle CRM On Demand läggs en sträng till varje e-postmeddelande så att meddelandet kan spåras av e-postleveranssystemet hos Oracle. Om mottagaren försöker svara på e-postmeddelandet ställs adressen i fältet Till i svaret automatiskt in till support@crmondemand.com.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anger prognosdefinitionen.

Så här ställer du in prognosdefinitionen

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. Under sektionen Prognosadministration klickar du på länken Prognos, definition.

4 På sidan Prognos, definition klickar du på Uppdatera.

5 I steg 1, Välj prognostyper, markerar du kryssrutan Aktiv för varje prognostyp som du vill generera.

Företaget kan prognostisera försäljningsintäkter som är baserade på affärsmöjlighetsprodukter, affärsmöjlighetsintäkt, kontointäkt och kontaktintäkt.

6 I steg 2, Välj prognosfrekvens:

a I fältet för prognosens varaktighet väljer du varaktigheten.

Obs! Företagets inställningar för räkenskapskalendern bestämmer varaktigheten för varje kvartal. Start- och slutdatum för prognosens varaktighet beräknas enligt räkenskapskalenderns startdatum och den typ av räkenskapskalender som har angetts för företaget. Räkenskapskalendertypen Anpassad räkenskapskalender, startdatumet och slutdatumet baseras på räkenskapskalendern som företagsadministratören har definierat.

b I fältet Skapa ögonblicksbild för prognos varje, anger du hur ofta ögonblicksbilden för prognosen ska skapas.

Du kan välja vecko- eller månadsbaserade prognoser.

Obs! Om du väljer Månad avgör företagets valda typ av räkenskapskalender hur lång en månad är.

c I fältet Dag för ögonblicksbild för prognos, väljer du den dag i månaden eller veckan som ögonblicksbilden ska skapas.

Prognoser genereras när den valda dagen inleds (dvs. en minut över midnatt) i den tidszon där värdanläggningen ligger. Om du har valt månatliga prognoser och den aktuella månaden inte innehåller den dag då prognosen ska genereras, justeras ögonblicksbilden i Oracle CRM On Demand så att en prognos genereras den sista dagen i månaden. Om Dag för ögonblicksbild för prognos har ställts in på den 30:e och den aktuella månaden är februari justeras ögonblicksbilden i Oracle CRM On Demand så att prognosen genereras den 28:e.

7 I steg 3, Välj prognosroller:

a Lägg till rollerna för de användare som ska delta i prognosen i området för prognos, roller. Klicka på pilarna för att flytta roller till listan med prognosroller.

b Om du vill tillåta prognoser för inaktiva användare markerar du kryssrutan Tillåt prognoser för inaktiva användare.

c Om du vill tillåta att chefer automatiskt skickar prognoser för sina närmast underställda markerar du kryssrutan Skicka teamprognoser automatiskt när chef skickar.

8 Klicka på Slutför.

9 På sidan Prognos, definition kontrollerar du prognosuppgifterna genom att gå igenom frekvensen och dagen för ögonblicksbilden, nästa datum för prognosserier och listan över prognosdeltagare.

Varning! När du har lagt upp din prognosdefinition kommer vissa ändringar du gör i användarposter eller räkenskapskalendrar att göra att du måste uppdatera inställningarna för prognosdefinitionen. Mer information finns i Uppdatera definition av prognoser (på sidan 1588).

Uppdatera definition av prognoser

Uppdatera företagets prognosdefinition när du vill ändra hur ofta prognoserna görs, lägga till och ta bort roller och så vidare. Dessutom måste du uppdatera prognosdefinitionen när vissa ändringar görs i användarposter eller om räkenskapskalendern ändras.

Du måste uppdatera prognosdefinitionen när någon av följande ändringar görs:

- Chefen för en prognosdeltagare är ändrad. Chefens information lagras antingen på prognosdeltagarens användarpost i fältet Rapportera till eller Rapportera till (Alias), beroende på vilket av dessa fält som visas på layoutsidan för användarposten.

  Om chefen för en prognosdeltagare ändras, måste du uppdatera prognosdeltagardefinitionen enligt följande:

- Om rollen som har kopplats till den nya chefen inte ingår i prognosdefinitionen måste du lägga till rollen i definitionen.
- Om rollen som har kopplats till den nya chefen ingår i prognosdefinitionen måste du uppdatera definitionen för att den nya rapporteringsstrukturen ska återspeglas i framtida prognoser.

  Obs! Prognoshierarkin måste innefatta samtliga deltagares chefer utom för den person som är på den högsta nivån.

- Användare som ingår i prognoshierarkin inaktiveras.

  När en medarbetare slutar på företaget måste du ändra statusen till Inaktiv. Om den inaktiva användaren var chef i prognoshierarkin måste alla användarposter för prognosdeltagare som rapporterade till chefen uppdateras.

  I detta fall måste du uppdatera prognosdefinitionen så här:

  - Om rollen som har kopplats till den nya chefen inte ingår i prognosdefinitionen måste du lägga till rollen i definitionen.
  - Om rollen som har kopplats till den nya chefen ingår i prognosdefinitionen måste du uppdatera definitionen för att den nya rapporteringsstrukturen ska återspeglas i framtida prognoser.

    Obs! Om prognosdefinitionen tillåter prognoser för inaktiva användare behöver du inte uppdatera definitionen när en prognosdeltagare inaktiveras.

- Användare läggs till eller tas bort från de roller som ingår i prognosdefinitionen.

  I detta fall behöver du bara uppdatera prognosdefinitionen så att ändringarna tas med.

- Ändringar görs i räkenskapskalendern.

  I detta fall behöver du bara uppdatera prognosdefinitionen så att ändringarna tas med.

  Obs! Du måste uppdatera prognosdefinitionen när en ändring av räkenskapskalendern görs, oavsett vilken typ av räkenskapskalender företaget använder (standard eller anpassad).

Obs! När någon av ändringarna som beskrivs här görs i Oracle CRM On Demand visas inte ändringarna i de genererade prognoserna förrän prognosdefinitionen uppdateras.

I nedanstående procedur beskrivs hur du uppdaterar prognosdefinitionen.

Så här uppdaterar du prognosdefinitionen

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. Under sektionen Prognosadministration klickar du på länken Prognos, definition.
4. På sidan Prognos, definition klickar du på Uppdatera.
5. I steg 1: Välj prognostyper, gör du eventuella ändringar.
6. Klicka på steg 2: Välj prognosfrekvens.
7. Gör eventuella ändringar i steg 2, Välj prognosfrekvens.
8. Klicka på steg 3: Välj prognosroller.
9. Gör eventuella ändringar i steg 3, Välj prognosroller.
10. Klicka på Slutför.

    Prognosdefinitionen uppdateras automatiskt och en översikt över definitionen, inklusive den uppdaterade listan med prognosdeltagare, visas på sidan för prognosdefinition.

Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar

Du kan skapa en anpassad försäljningsmetod som speglar kraven och komplexiteten för er försäljning och ger säljarna vägledning när de arbetar med affärer i olika säljsteg.

Du kan justera informationen om säljsteg så att den passar företagets försäljningsprocess och affärsverksamhet. När användarna skapar och uppdaterar affärsmöjligheter väljer de ett säljsteg som motsvarar hur långt affärsmöjligheten har kommit i försäljningsprocessen. Varje säljsteg är kopplat till en procentsats. Den informationen används till rapporter och prognoser, inklusive beräkningar av pipeline, förväntad intäkt och stängd intäkt.

När du anpassar säljstegsvärdena kan du göra följande:

- Byta namn på säljstegen
- Lägga till eller ta bort säljsteg
- Ändra ordningsföljden på säljstegen
- Ändra de procentsatser för sannolikhet som är knutna till säljstegen

Om säljprocesser

I vissa försäljningssammanhang behövs bara en säljprocess med en uppsättning säljsteg. Andra sammanhang är mer komplicerade och där kan det krävas flera säljprocesser med särskilda säljsteg för respektive process. Innesäljare kan till exempel följa en annan säljprocess än säljarna ute på fältet.

Dessutom kan säljare behöva använda en specifik säljprocess för olika affärsmöjligheter. Om dina säljare till exempel arbetar med en viss typ av utrustning, kan de behöva följa en längre säljprocess i fler steg. När de däremot säljer ett servicekontrakt kan processen vara kortare och innehålla färre säljsteg.

Om du vill göra försäljningsmetodiken mer detaljerad kan du definiera grupper av säljsteg som säljprocesser och länka varje process till något av följande:

- Typ av affärsmöjlighet
- Användarroll

På så sätt kan du anpassa säljprocessen (och säljstegen i respektive process) efter olika typer av affärsmöjligheter och olika användarroller.

Exempel: En säljare skapar en ny affärsmöjlighet. När hon registrerar information om affärsmöjligheten väljer hon Service bland alternativen för typ av affärsmöjlighet. Det gör att lämplig säljprocess för affärsmöjligheten visas i applikationen.

Obs! Den säljprocess som är baserad på typen av affärsmöjlighet åsidosätter den standardsäljprocess som är baserad på användarens roll. Med andra ord tilldelas en affärsmöjlighet som skapas den säljprocess som är standard för användarens roll. Om användaren väljer en möjlighetstyp som har tilldelats en säljprocess, drivs säljprocessen för möjligheten baserat på den valda typen av affärsmöjlighet.

Om säljsteg i sökningar och listfilter

Vilka säljsteg som en användare kan välja i sökvillkor och listfilter bestäms så här:

- Om du gör en begränsad sökning för posttypen Affärsmöjlighet i aktivitetsfältet, och om fältet Säljsteg är tillgängligt i sökfältet, kan en användare bara välja de säljsteg som associeras med försäljningsprocessen som har angetts för användarens användarroll. Om ingen försäljningsprocess har angetts för användarens roll, kan han eller hon använda säljstegen i standardförsäljningsprocessen. De tillgängliga säljstegen är inte begränsade till affärsmöjlighetstypen, även om fältet Affärsmöjlighetstyp finns som sökfält i aktivitetsfältet, och användaren väljer en affärsmöjlighetstyp för sökningen.
- I en avancerad sökning för posttypen Affärsmöjlighet kan en användare välja bland alla säljsteg som finns i Oracle CRM On Demand som filtervärden för fältet Säljsteg. De tillgängliga filtervärdena är inte begränsade till säljstegen för en viss försäljningsprocess, även om en standardförsäljningsprocess har angetts för rollen för den användare som utför sökningen, eller om användaren väljer en affärsmöjlighetstyp som filter för sökningen.
- När du skapar ett listfilter för posttypen Affärsmöjlighet kan en användare välja bland alla säljsteg som finns i Oracle CRM On Demand som filtervärden för fältet Säljsteg. De tillgängliga filtervärdena är inte begränsade

till säljstegen för en viss försäljningsprocess, även om en standardförsäljningsprocess har angetts för rollen för den användare som skapar listan, eller om användaren väljer en affärsmöjlighetstyp som filter för listan.

Om säljstegskategorier

Du kan också ställa in säljstegskategorier, till exempel steg 1, 2 och 3, som du kan koppla till specifika säljsteg i olika säljprocesser. När du måste konsolidera information från olika processer kan du skapa rapporter med hjälp av säljstegskategorierna och få en rättvisande bild av din pipeline i alla affärsmöjlighetstyper och roller.

Om handledning för försäljningsprocess

Du kan även använda handledningen för försäljningsprocessen som vägledning för teamet genom att fylla i den information som behövs korrekt i varje säljsteg. Handledningen för försäljningsprocesser innehåller särskilda steg som användarna ska följa samt användbar information i form av dokument, mallar och information om konkurrenter. Du kan även se till att information samlas in baserat på hur affärsmöjligheterna utvecklas i försäljningscykeln. När en affärsmöjlighet sparas kan du dessutom ange att vissa uppgifter ska skapas automatiskt och visas i användarnas uppgiftslista.

När du använder handledningen för försäljningsprocesser kan du även göra följande:

- Lägga till information för varje säljsteg som medarbetarna har tillgång till via knappen Handledare.
- Ställa in krav för varje säljsteg, exempelvis fält som måste fyllas i. Dessa fungerar som förutsättningar för att affärsmöjligheten ska kunna sparas i nästa steg.
- Ställa in automatiserade uppgifter som genereras när medarbetarna sparar sina affärsmöjligheter i olika säljsteg.

Om du ändrar namn på säljstegen när systemet har installerats behåller alla befintliga poster sina tilldelade säljsteg tills du uppdaterar dem manuellt.

Obs! Om du vill ändra standardvärdena i urvalslistan för fältet Sannolikhet % måste du redigera det fältet via sidan Affärsmöjligheter, fältinställningar (se Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258)).

När du ställer in försäljningsmetodiken bör du följa den här allmänna processen:

1. Ställ in säljstegskategorierna (om du har fler än en säljprocess).
2. Lägg upp försäljningsprocessen (eller processerna).
3. Lägg upp säljstegen för respektive försäljningsprocess.
4. Lägg upp handledningsfunktionen för säljstegen.

Innan du börjar:

- För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera dataregler - hantera säljstegsdefinition.
- Om du vill tilldela en försäljningsprocess baserat på fältet Affärsmöjlighetstyp ska du se till att värdena i urvalslistan är de som du vill använda. Standardvärdena för affärsmöjlighetstypen är Förnyelse och Ny affär. Information om hur du anpassar värden i urvalslistor finns i Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258).

  Se även till att fältet Affärsmöjlighetstyp visas i sidlayouten för varje roll som du vill använda det för. Instruktioner för hur du gör finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Så här ställer du in en säljstegskategori (valfritt)

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljningskategorier.

4 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
5 Klicka på Ny på sidan Säljstegskategorier när du vill skapa en ny kategori eller välj Redigera på postnivåmenyn för säljstegskategorin du vill ändra.
6 Fyll i den nödvändiga informationen på redigeringssidan för säljstegskategorier eller sidan Ny säljstegskategori.

Fält	Beskrivning
Stegkategori	Namnet på säljstegskategorin.
Ordning	Hur säljstegskategorierna visas i Oracle CRM On Demand.
Markera för översättning	(Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat (inte nytt) namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag. När du lägger till ett nytt namn på en försäljningsstegskategori är kryssrutan Markera för översättning skrivskyddad. Nya namn som du lägger till visas automatiskt (utan parentes och med svart text) på de andra aktiverade språken. Om du markerar kryssrutan Markera för översättning när du uppdaterar namnet på en försäljningsstegskategori visas det uppdaterade namnet i urvalslistorna för de andra aktiverade språken (med blå text och parenteser) tills du manuellt fyller i översättningarna. Med hjälp av den blå texten kan du hålla reda på vilka termer som måste översättas. Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning visas inte det uppdaterade namnet på de andra språken och de andra språken påverkas inte av de ändringar som du gör på den här sidan.

7 Spara posten.
8 Så här anger du en översättning av den nya säljstegskategorin manuellt:
   a Välj ett språk i listan Översättningsspråk.
   b Klicka på länken Redigera för säljstegskategorin.
   c Skriv översättningen i lämpligt kategorifält och klicka på Spara.

Så här lägger du upp en försäljningsprocess:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3 I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljning, processer.
4 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
5 Klicka på Ny på sidan Säljprocess, lista när du vill skapa en ny säljprocess eller välj Redigera på postnivåmenyn för säljprocessen du vill ändra.
6 Fyll i den nödvändiga informationen på sidan Redigera säljprocess.

Fält	Beskrivning
Standardsäljprocess	Företagets standardsäljprocess. Om ingen annan säljprocess har tilldelats din användarroll eller typen av affärsmöjlighet för posten används den här säljprocessen.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	(Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat (inte nytt) namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

7 Klicka på Spara.

8 Så här länkar du säljprocessen till ett värde i fältet Affärsmöjlighetstyp:

a På sidan Säljprocess, lista klickar du på det säljprocessnamn som du vill länka.

b I namnlisten Associerad affärsmöjlighet, typer klickar du på Lägg till.

c Välj typen av affärsmöjlighet och klicka på Spara.

Obs! Du kan bara länka en säljprocess till varje typ av affärsmöjlighet. När du har gjort det tas värdet på den typen av affärsmöjlighet bort från urvalslistan och går inte att välja för andra säljprocesser. Det gör att du inte kan länka mer än en säljprocess till en typ av affärsmöjlighet.

När medarbetarna har poster med fältet Affärsmöjlighetstyp inställt på ett värde som motsvarar det värde som du har valt ser de säljstegen för den säljprocessen.

9 Så här anger du en översättning av den nya säljprocessen:

a Gå tillbaka till sidan Säljprocess, lista.

b Välj ett språk i listan Översättningsspråk.

c Klicka på länken Redigera för säljprocessen.

d Skriv översättningen i lämpligt säljprocessfält och klicka på Spara.

10 Så här väljer du den säljprocess som ska användas som standard:

a Klicka på länken Säljprocess för processen du vill använda som standard på sidan Säljprocess, lista.

b Klicka på Redigera.

c Markera kryssrutan Standardsäljprocess.

d Spara posten.

Obs! Den här säljprocessen visas för poster eller roller som inte har någon annan länkad säljprocess.

Så här lägger du upp säljsteg för en säljprocess:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.

3 I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljning, processer.

4 På sidan Säljprocess, lista klickar du på länken Säljprocessnamn.

5 Så här lägger du upp ett säljsteg:

a Klicka på Ny i namnlisten till säljsteget när du vill skapa ett nytt säljsteg eller välj Redigera på postnivåmenyn för säljsteget du vill ändra.

b På sidan Säljsteg, redigera fyller du i nödvändig information.

Fält	Beskrivning
Standardsannolikhet	En procentuell andel som anger hur säker du är på att affären kommer att avslutas med den angivna intäkten på det angivna avslutsdatumet. Den sannolikhet som tilldelas en affärsmöjlighet justeras som standard automatiskt baserat på affärsmöjlighetens säljsteg. Användare kan åsidosätta det här värdet manuellt, men när ett nytt säljsteg för affärsmöjligheten väljs uppdateras värdet i fältet Sannolikhet i procent automatiskt till det nya säljstegets standardsannolikhetsvärde. **OBS!** Om funktionen Massuppdatera används för att ändra värdet i fältet Säljsteg för en eller flera affärsmöjlighetsposter, uppdateras inte värdet i fältet Sannolikhet i procent till standardsannolikheten för det nya säljsteget. **Viktigt!** Lägg inte upp några andra säljsteg med sannolikheter som är 0 eller 100 procent utom dem som har statusvärdena Stängd/Förlust och Avslutad/vunnen. Om du ändrar urvalslistor som används internt i Oracle CRM On Demand kan det inverka negativt på applikationens standardfunktioner.
Ordning	Ordningen på säljstegen som visas i urvalslistan. Om du lägger till ett säljsteg måste du ändra ordningstalet på alla efterföljande säljsteg. Om du gör det kan du vara säker på att informationen i listrutan Säljsteg på affärsmöjlighetssidorna visas i rätt ordning.
Markera för översättning	(Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat (inte nytt) namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.
Stegkategori	Namnet på säljstegskategorin som säljsteget ingår i.

6 Spara posten.

7 Så här anger du en översättning av det nya säljsteget manuellt:

   a Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Säljsteg på sidan Säljprocess, detalj.

   b Välj språk i fältet Översättningsspråk på sidan Säljsteg.

   c Klicka på länken Redigera för säljsteget.

   d Skriv översättningen i lämpligt säljstegsfält och klicka på Spara.

8 Spara posten.

Så här lägger du upp handledningsfunktionen för säljstegen:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.

3 I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljning, processer.

4 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.

   Om du inte väljer företagets huvudspråk visas inte kryssrutan Markera för översättning och oöversatta termer som du lägger till markeras inte i applikationen.

5 På sidan Säljsteg, lista klickar du på den säljstegslänk (i kolumnen Säljsteg) som du vill ställa in handledningsinformation för.

6 Så här gör du ett fält obligatoriskt för det här säljsteget:

a I namnlisten Ytterligare begärda fält klickar du på knappen Nytt.

b Välj fältet i listan på sidan Redigera övriga obligatoriska fält.

c Läs igenom tipsen för registrering av standardvärden som visas på skärmen och ange sedan det värde som du vill använda som standard (valfritt).

När du anger ett standardvärde läggs standardvärdet endast till posten om fältet är tomt. Om posten till exempel redan har ett värde i fältet Intäkt ändras inte det värdet även om du anger ett standardvärde för fältet Intäkt här.

d Spara posten.

7 Så här lägger du till riktlinjer för säljsteget som medarbetarna ska följa, till exempel mål och milstolpar som ska uppnås under säljsteget:

a I namnlisten Processhandledningssteg klickar du på knappen Nytt.

b Ange en siffra som visar i vilken ordning informationen ska visas på sidan Redigera processhandledningssteg.

När medarbetarna klickar på knappen Handledare från sina affärsmöjlighetsposter kan de se de första tio delstegen. Om du lägger till fler än tio steg kan medarbetarna visa hela listan genom att klicka på länken Visa fullständig lista.

c Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill markera att informationen ska översättas.

d Spara posten.

När medarbetarna klickar på knappen Handledare på en affärsmöjlighetspost som har det här säljsteget visas informationen på sidan Säljprocess, handledning.

8 Så här lägger du till en bilaga eller en webbadress för att medarbetarna ska kunna komma åt lämpliga resurser för säljsteget:

a I namnlisten Användbara resurser klickar du på Lägg till bilaga eller Lägg till webbadress.

b På redigeringssidan för bilagan eller webbadressen fyller du i önskad information.

c Spara posten.

När medarbetare klickar på knappen Handledning i sina affärsmöjlighetsposter visas listan över bilagor eller URL:er som är kopplade till säljsteget på deras handledningssida.

9 Så här definierar du uppgifter som skapas automatiskt när medarbetarna uppdaterar ett säljsteg:

a I namnlisten Automatiserade uppgifter klickar du på knappen Ny.

b På sidan Automatiserade uppgifter, redigera fyller du i önskad information.

Den information som du sparar här fungerar som mall för alla uppgifter. Den nyss skapade uppgiften länkas till affärsmöjligheten och visas på detaljsidan för affärsmöjligheten samt på lämpliga aktivitetslistor.

Obs! Du måste ange ett värde i fältet Sista datum för att ange hur många dagar efter att uppgiften har skapats som den måste göras. Om uppgiften till exempel skapas den 6 december och du skriver 10 här som förfallodatum visas uppgiften som förfallen i medarbetarens uppgiftslista den 16 december.

Följande gäller för ägare:

- Uppgiften skapas för alla användare som har den roll som du väljer.
- Om ingen användare uppfyller teamrollen för konton tilldelas uppgiften affärsmöjlighetens ägare.

Obs! Mer information om hur postägarskapslägen påverkar automatiskt genererade uppgifter finns i Postägarskapslägen och automatiskt genererade uppgifter (på sidan 1436).

c Spara posten.

Anpassa företagets branschlista

Branschfältet är ett urvalslistefält för ett antal posttyper, däribland posttyperna Konto, Ansökan, Kundämne och Partner. Det används för att spåra vilken typ av bransch som är associerad med en post. Du kan lägga till eller ta

bort branscher eller ändra visningsnamnen för branscherna i listan. På så sätt kan du ändra branschurvalslistan så att den stämmer överens med den nomenklatur som företaget använder.

Obs! Du kan lägga till ett obegränsat antal branscher i listan. Endast de 300 första aktiva branscherna i listan är tillgängliga för användarna att välja i värdeurvalslistan i branschfältet på detaljsidan för en post. Branschvärdena sorteras i stigande ordning utifrån ASCII-kod, vilket innebär att sorteringsordningen är skiftlägeskänslig. Värden som inleds med en siffra visas först. Sedan visas de värden som inleds med en versal bokstav. Därefter visas de värden som inleds med en gemen bokstav. En bransch är aktiv när kryssrutan Aktiv har markerats för branschen.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar en bransch.

Uppdatera en bransch

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. Klicka på länken Branschdefinition i sektionen Branschdefinition.
4. På sidan Redigera bransch ändrar du informationen om branschen om det behövs.
5. Spara ändringarna.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en bransch.

Lägg till en bransch

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. Klicka på länken Branschdefinition i sektionen Branschdefinition.
4. I fältet Översättningsspråk på sidan Redigera bransch väljer du företagets primära språk och klickar sedan på Ny.
5. Ange information om branschen på den nya sidan Redigera bransch.
6. Spara ändringarna.

Obs! Branschens SIC-kod är ett av fälten på sidan Bransch, redigera. Branschkoden är en serie numeriska koder som klassificerar alla företag utifrån vilken typ av produkter eller tjänster som de tillhandahåller. Företag som ägnar sig åt samma verksamhet tilldelas samma branschkod, oavsett företagets storlek eller ägandetyp. Branschkoderna togs fram för att främja insamling, tabellering och analys av data samt underlätta jämförelser i statistiska analyser.

I följande procedur beskrivs hur du anger översättningen av en bransch manuellt.

Ange översättningen av den nya branschen manuellt

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
3. Klicka på länken Branschdefinition i sektionen Branschdefinition.
4. Välj språk i fältet Översättningsspråk på sidan Redigera bransch.
5. Skriv översättningen i visningsnamnsfältet.
6. Spara ändringarna.

Obs! Första gången som det aktuella företaget konfigureras i Oracle CRM On Demand skapas branschernas standardnamn och visningsnamn på företagets standardspråk. Om företagets standardspråk ändras vid ett senare tillfälle visas branschernas visningsnamn på det nya språket. Däremot visas branschernas standardnamn fortsatt på företagets ursprungliga standardspråk.

Ändringsbevakning

Som administratör kan du bevaka realtidsändringar av posttyper med hjälp av ändringsbevakningsfunktionen. När du aktiverar ändringsbevakningsfunktionen för en posttyp loggas alla ändringar för posttypen i Oracle CRM On Demand och en ändringsbevakningspost registreras i händelselistan för ändringsbevakningen. Oracle CRM On Demand tar permanent bort gamla ändringsbevakningsposter när en normal rensning av borttagna objekt görs. En gammal post är en post som är 30 dagar eller äldre.

Externa applikationer som integreras med Oracle CRM On Demand, t.ex. Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, kan också använda ändringsbevakningsfunktionen. Dessutom kan externa applikationer läsa ändringsbevakningsposterna via Web Services. Information om hur det går till att läsa poster med Web Services finns i *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Se även

Relaterad information om ändringsbevakningsfunktionen finns i följande avsnitt:

- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610)
- Visa listsidan för ändringsbevakning (på sidan 1612)
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor (på sidan 1609)
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613)
- Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Aktivera ändringsbevakningsfunktionen

Aktivera ändringsbevakningen i Oracle CRM On Demand för alla moduler med hjälp av nedanstående procedur.

Innan du börjar. Du måste vara inloggad i Oracle CRM On Demand som administratör och din roll måste omfatta både behörigheten Hantera ändringsbevakning och Hantera roller och åtkomst. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om företagsadministratörens roll inte har beviljats behörigheten Hantera ändringsbevakning.

Aktivera ändringsbevakningsfunktionen för posttyper så här

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Aktivera ändringsbevakning i sektionen Affärsprocesshantering.
3. Markera kryssrutan Aktivera ändringsarbetsflöden för posttyperna (eller objektnamnen) som ska bevakas.

   Obs! Avaktivera ändringsbevakningen för en posttyp genom att avmarkera kryssrutan Aktivera ändringsarbetsflöden.

   Du kan visa relevant ändringsinformation på sidan Ändringsbevakningslista genom att gå till administrationshemsidan och klicka på Ändringsbevakning i sektionen Affärsprocesshantering.

Se även

Relaterad information om ändringsbevakningsfunktionen finns i följande avsnitt:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610)
- Visa listsidan för ändringsbevakning (på sidan 1612)
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor (på sidan 1609)
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613)

Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Record Types That Are Tracked

This topic lists the record types for which Oracle CRM On Demand tracks change events. To use the modification tracking feature, you must select these record types. The record type names that are displayed on the Modification Tracking List page match the record type names displayed elsewhere in the Oracle CRM On Demand user interface. The record type names used in Oracle CRM On Demand Web service requests to retrieve modification tracking information must match the names as listed in the right-hand column in the following table.

NOTE: The record type names in the right-hand column are language independent.

The following table lists the record types that you can enable for the modification tracking feature in Oracle CRM On Demand.

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account	Account
Account Address	AccountAddress
Account Book	AccountBook
Account Competitor	Competitor
Account Contact	AccountContact
Account Contact Role	ContactRole
Account Event	AccountEvent
Account Note	Note
Account Partner	Partner
Account Relationship	RelatedAccount
Account Team	AccountTeam
Accreditation	Accreditation
Accreditation Book	AccreditationBook
Accreditation Request	AccreditationRequest
Accreditation Team	AccreditationTeam
Activity	Activity
Activity Attachment	Attachment

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Assessment	SalesAssessment
Assessment Value	SalesAssessmentValue
Asset	Asset
Auto Dealer Make	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Financial Product	FinancialProduct
Financial Transaction	FinancialTransaction
Fund	Fund
Fund Book	FundBook
Fund Debits	FundDebit
Fund Item	OccamFundCredit
Fund Membership	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Order Book	OrderBook
Order Item	OrderItem
Order Team	OrderTeam
Partner	Partner
Partner Book	PartnerBook
Partner Program	Program
Partner Team	PartnerTeam
Period	CRMOD_LS_Period

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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 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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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 (finns Ändringsbevakning på sidan 1597)
- Enabling the Modification Tracking Feature (finns Aktivera ändringsbevakningsfunktionen på sidan 1597)
- About Modification Tracking Events (finns Om ändringsbevakningshändelser på sidan 1610)
- Viewing the Modification Tracking List Page (finns Visa listsidan för ändringsbevakning på sidan 1612)
- Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists (finns Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor på sidan 1609)
- Examples of Modification Tracking Event Records (finns Exempel på händelseposter för ändringsbevakning på sidan 1613)
- Creating Modification Records Manually (finns Skapa ändringsposter manuellt på sidan 1616)

Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor

I det här avsnittet beskrivs hur du bevakar ändringar i värdelistorna i urvalslistorna med hjälp av ändringsbevakningsfunktionen. Bevaka ändringar i urvalslistor genom att, förutom posttypen som innehåller urvalslistan, aktivera urvalslistan för ändringsbevakning. Urvalslista är tillgängligt som objektnamn på sidan Ändringsbevakningslista. Oracle CRM On Demand loggar namnet på posttypen på sidan när objekt skapas, läsas, uppdateras och raderas i urvalslistan för posttypen om ändringsbevakning har aktiverats för urvalslisteobjektet. I nedanstående tabell visas kolumnerna på sidan Ändringsbevakningslista när du aktiverar ändringsbevakning för objektet Urvalslista.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Objekt	Urvalslista.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Objekt-id	Radidentifieraren för objektet som Oracle CRM On Demand tilldelar, till exempel 1QA2-NX0XH. Identifieraren är unik för värdelistan som har kopplats till en urvalslista. Vissa fält använder samma värdelista i flera objekt. OM en användare ändrar ett värde i värdelistan loggar Oracle CRM On Demand ändringsbevakningsposter i fälten. I det här fallet är objektidentifieraren samma för alla sådana ändringsbevakningsposter.
Posttyp	Ändringsbevakningsnamnet på posttypen vars urvalslista ändras. Det är namnet på posttypen som det visas på ändringsbevakningssidan när posttypen bevakas.
Fältnamn	Taggen i Web Services version 2.0 för urvalslistefältet som ändras.

När du ändrar ett urvalslistefält visas en post på sidan Ändringsbevakningslista, men bar om du har aktiverats posttypen vars urvalslistefält du ändrar. En enda ändring av ett urvalslistefält kan leda till registrering av flera poster på sidan Ändringsbevakningslista eftersom Oracle CRM On Demand länkar urvalslistefälten till värdelisttyperna som delas mellan flera urvalslistefält i posttyperna. Antalet poster är lika med antalet offentliga fält som har mappats till värdelisttyperna i urvalslistefälten du ändrar.

Antal till exempel att du har urvalslistan Urvalslisteroll med en värdelisttypen PARTY_REL_TYPE. Urvalslistan används också i följande posttyper: Kontopartner, Kontokonkurrent, Affärsmöjlighetskonkurrent, Affärsmöjlighetspartner. Anta att urvalslista också används i två fält i dessa posttyper: Roll och Omvänd roll. Om du uppdaterar värdelistan för ett urvalslistefält i exemplet skapar Oracle CRM On Demand separata ändringsbevakningsposter för alla urvalslistefält.

Begränsningar för ändringsbevakning för en värdelista i en urvalslista

Oracle CRM On Demand skapar inte ändringsbevakningsposter för en värdelista i urvalslistor under följande omständigheter:

- Posttypen som är kopplad till urvalslistan har inte ställts in för företaget.
- Urvalslisteuppdateringarna tillhör posttyper som inte har aktiverats för ändringsbevakning.
- Det uppdaterade urvalslistefältet är inte åtkomligt via Web Services.

Se även

Relaterad information om ändringsbevakningsfunktionen finns i följande avsnitt:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610)
- Visa listsidan för ändringsbevakning (på sidan 1612)
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613)
- Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Om ändringsbevakningshändelser

I följande tabell visas de händelser för ändringsbevakning som skapas och visas på listsidan för ändringsbevakning.

Händelse	Beskrivning
Associera	Den här händelsen anger kopplingen mellan två poster som har en många-till-många-relation, till exempel kontakter och konton. En Associera-händelse inträffar till exempel när du lägger till en kontakt till en kontopost. På samma sätt inträffar en Ta bort association-händelse när du tar bort en kontakt från en kontopost.
DeleteRecord	Händelsen anger att en post har markerats för borttagning, till exempel när du tar bort en meddelandeplanspost. Använd den här händelsen om du vill spåra borttagning av poster.
Ta bort association	Den här händelsen anger att kopplingen tas bort mellan två poster som har en många-till-många-relation. Händelsen inträffar till exempel när du tar bort en kontakt från en kontopost.
MergeRecords	Händelsen anger att två poster har slagits samman, exempelvis när en dubblerad kundämnespost med underposter slås samman med den primära kundämnesposten. I det här exemplet blir den sammanslagna postens objekt-id den primära kundämnespostens rad-id och den underordnade postens objekt-id blir den dubblerade kundämnespostens rad-id. MergeRecords-händelsen stöds i följande posttyper: Konto, Kontakt, Hushåll, Kundämne, Partner, Portfölj och Serviceärende. **Obs!** Oracle CRM On Demand loggar inte separata MergeRecords-poster för ihopslagningar med underordnade poster.
PreDeleteRecord	Den här händelsen anger att en post kommer att tas bort, men att det inte är säkert att den verkligen tas bort. **Obs!** Du bör inte använda den här händelsen för att spåra borttagning av poster. Om du vill spåra borttagning av poster ska du i stället använda händelsen DeleteRecord.
RestoreRecord	Händelsen anger att en post som tidigare har markerats för borttagning har återställts, till exempel när du återställer en meddelandeplanpost som tidigare markerades för borttagning.
WriteRecordNew	Händelsen anger att en ny post har sparats för en posttyp, till exempel när du skapar en ny kontopost. Händelsen anger också ändringar i urvalslistor.
WriteRecordUpdated	Händelsen anger att en befintlig post för en överordnad posttyp eller ett underordnat objekt har ändrats, till exempel när du uppdaterar en befintlig post.

Se även

Relaterad information om ändringsbevakningsfunktionen finns i följande avsnitt:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Visa listsidan för ändringsbevakning (på sidan 1612)
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor (på sidan 1609)
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613)
- Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Visa listsidan för ändringsbevakning

I det här avsnittet beskrivs hur du visar information om ändringsbevakning.

Innan du börjar. Du måste vara inloggad i Oracle CRM On Demand som administratör och din roll måste omfatta behörigheten Hantera ändringsbevakning. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om företagsadministratörens roll inte har beviljats behörigheten Hantera ändringsbevakning.

Visa sidan Ändringsbevakningslista så här

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Ändringsbevakning i sektionen Affärsprocesshantering.

   Sidan Ändringsbevakningslista öppnas och där visas en lista över alla ändringsbevakningsposter. Exempel på ändringsbevakningsposter finns i Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613).

   I följande tabell beskrivs listsidan för ändringsbevakning.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Objekt	Namnet på objektet som bevakningen gäller, till exempel Kontakt. Objektnamnet är vanligen ett posttypnamn eller också kan det vara en urvalslista.
Objekt-id	Radidentifieraren för objektet som Oracle CRM On Demand tilldelar, till exempel 1QA2-NX0XH.
Objektnamn för underordnad	Namnet på det underordnade objektet som bevakningen gäller, till exempel Kontakt, adress. Namnet visas bara om det är relevant för ändringshändelsen, det vill säga om objektet ändras i egenskap av underordnat objekt till ett annat objekt i vyn, till exempel en adress i en kontaktvy.
Objekt-id för underordnad	Objekt-id:t för det underordnade objektet som Oracle CRM On Demand tilldelar, till exempel 1QA2-OBA65.
Händelse	Namnet på händelsen, till exempel WriteRecordNew, när en ny post skapas. Information om händelsenamn finns i beskrivningen av namnen i Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610).
Posttyp	Posttypen där administratören gör en konfigurationsändring som utlöser ändringsbevakningen. Posttypsfältet fylls bara i för konfigurationsändringar. Ett exempel på ändringsbevakning av en konfigurationsändring kan vara när en administratör redigerar en värdelista i ett urvalslistefält. I detta fall loggar fältet Posttyp namnet på objektet som det redigerade urvalslistefältet tillhör.
Fältnamn	Taggen i Web Services version 2.0 för ett vält när du redigerar en urvalslista för fältet. För anpassade urvalslistefält är taggen i Web Services version 2.0 den allmänna integreringstaggen. Fältet fylls bara i för ändringar av urvalslistor.
Ändringsnummer	En räknare för hur många gånger posten har ändrats. En räknare för hur många gånger posten har ändrats. När en post skapas har ändringsnumret värdet 0 (noll). För varje ändring av posten ökas numret.

Kolumnrubrik	Beskrivning
Ändrad: Datum	Datumet (ÅÅÅMMDD) och klockslaget (HH:MM) när ändringen gjordes.

Se även

Relaterad information om ändringsbevakningsfunktionen finns i följande avsnitt:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610)
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor (på sidan 1609)
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613)
- Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Exempel på händelseposter för ändringsbevakning

I det här avsnittet finns flera exempel på händelseposter för ändringsbevakning som skapas i Oracle CRM On Demand för vissa användaråtgärder. När ändringsbevakningen har aktiverats listas händelseposter på listsidan för ändringsbevakning enligt följande exempel. Beroende på typen av användaråtgärd och relationen mellan de registrerade posttyperna kan flera poster skapas som resultat av en händelse. Om det till exempel finns en en-till-många-relation mellan en överordnad och en underordnad eller en många-till-många-relation mellan två objekt kan flera poster skapas.

Exempel 1: Ändringsbevakningspost för att skapa en ny kontopost

I det här exemplet skapar en användare en ny kontopost. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordNew	Ingen	Ingen	0	2014-03-26 kl. 09:28

Exempel 2: Ändringsbevakningspost för att uppdatera en befintlig kontopost

I det här exemplet uppdaterar en användare en befintlig kontopost genom att ändra ett fält i kontoposten. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 09:52

Exempel 3: Ändringsbevakningspost för att ta bort en befintlig kontopost

I det här exemplet tar en användare bort en befintlig kontopost. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	PreDeleteRecord	Ingen	Ingen	2	2014-03-26 kl. 09:58
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	DeleteRecord	Ingen	Ingen	3	2014-03-26 kl. 10:00

Exempel 4: Ändringsbevakningspost för att återställa en kontopost som har markerats för borttagning

I det här exemplet återställer en användare en post som har markerats för borttagning innan den rensas från Oracle CRM On Demand. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	RestoreRecord	Ingen	Ingen	3	2014-03-26 kl. 10:03

Exempel 5: Ändringsbevakningspost för att associera en kontopost med en kontaktpost

I det här exemplet lägger en användare till en befintlig kontopost i en kontaktpost, dvs. användaren associerar kontoposten med kontaktposten. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Kontakt	1QA2-OD635	Konto	1QA2-OD54E	Associera	Ingen	Ingen	0	2014-03-26 kl. 10:16
Kontakt	1QA2-OD635	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 10:16
Kontakt	1QA2-OD635	Kontokontakt	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 10:16
Konto	1QA2-OD54E	Kontakt	1QA2-OD635	Associera	Ingen	Ingen	0	2014-03-26 kl. 10:16
Konto	1QA2-OD54E	Kontakt	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	4	2014-03-26 kl. 10:16
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	4	2014-03-26 kl. 10:16
Kontakt	1QA2-OD635	Konto	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	4	2014-03-26 kl. 10:16

Exempel 6: Ändringsbevakningspost för att ta bort associationen mellan en kontopost och en kontaktpost

I det här exemplet tar en användare bort en relaterad kontopost från en kontakt, dvs. användaren tar bort associationen mellan kontoposten och kontaktposten. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	5	2014-03-26 kl. 10:35
Kontakt	1QA2-OD635	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	2	2014-03-26 kl. 10:35
Kontakt	1QA2-OD635	Konto	1QA2-OD54E	Ta bort association	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 10:35
Konto	1QA2-OD54E	Kontakt	1QA2-OD635	Ta bort association	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 10:35

Exempel 7: Ändringsbevakningspost för att lägga till en underordnad post i en överordnad kontopost

I det här exemplet skapar en användare en ny adresspost som ett relaterat objekt i en kontopost, dvs. användaren lägger till kontoadressen som en underordnad post i den överordnade kontoposten. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Adress	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Ingen	Ingen	0	2014-03-26 kl. 11:44
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	6	2014-03-26 kl. 11:44

Exempel 8: Ändringsbevakningspost för att uppdatera en befintlig underordnad post

I det här exemplet uppdaterar en användare en befintlig adresspost i en kontopost, dvs. användaren uppdaterar kontoadressen som en underordnad post i den överordnade kontoposten. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Adress	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 11:51

Exempel 9: Ändringsbevakningspost för att uppdatera en befintlig underordnad post

I det här exemplet tar en användare bort en befintlig adresspost i en kontopost, dvs. användaren tar bort kontoadressen som en underordnad post i den överordnade kontoposten. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Konto	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Ingen	Ingen	8	2014-03-26 kl. 12:00
Konto	1QA2-OD54E	Adress	1QA2-OD6PN	Ingen	Ingen	Ingen	1	2014-03-26 kl. 12:00

Exempel 10: Ändringsbevakningspost för uppdatering av ett urvalslistevärde

I det här exemplet uppdaterar en användare en urvalslista i ett konto, dvs. användaren anpassar ett befintligt prioriterat urvalslistefält i en kontopost genom att lägga till värdet Obestämd. I Oracle CRM On Demand skapas en händelsepost som liknar posten i följande tabell.

Objekt	Objekt-id	Objektnamn för underordnad	Objekt-id för underordnad	Händelse	Posttyp	Fältnamn	Ändringsnummer	Ändrad: Datum
Urvalslista	1QA2-OD54E	Ingen	Ingen	WriteRecordUpdated	Konto	Prioritet	8	2014-03-26 kl. 13:00

Se även

Relaterad information om ändringsbevakningsfunktionen finns i följande avsnitt:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610)
- Visa listsidan för ändringsbevakning (på sidan 1612)
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor (på sidan 1609)
- Skapa ändringsposter manuellt (på sidan 1616)

Skapa ändringsposter manuellt

Även om ändringsbevakningsfunktionen gör att Oracle CRM On Demand kan spara och bevaka händelseposter automatiskt kan du skapa händelseposter manuellt. Det kan vara praktiskt om du vill registrera externa händelser i Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Du måste vara inloggad i Oracle CRM On Demand som administratör och din roll måste omfatta behörigheten Hantera ändringsbevakning. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om företagsadministratörens roll inte har beviljats behörigheten Hantera ändringsbevakning.

Så här skapar du ändringsposter manuellt

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Ändringsbevakning i sektionen Affärsprocesshantering.
3. Klicka på Ny på listsidan för ändringsbevakning.
4. Fyll i fälten enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning
Information om ändringsbevakning	
Objekt	Namnet på posttypen som bevakningen gäller, till exempel Kontakt. Objektnamnet är vanligen ett posttypnamn eller också kan det vara en urvalslista. (Obligatorisk)
Objekt-id	Radidentifieraren för posttypen, vanligen tilldelat av Oracle CRM On Demand, till exempel 1QA2-NX0XH. (Obligatorisk)
Objektnamn för underordnad	Namnet på den underordnade posten som bevakningen gäller, till exempel Kontakt, adress. Namnet visas bara om det är relevant, det vill säga om objektet ändras i egenskap av underordnad post till ett annat objekt i vyn, till exempel en adress i en kontaktvy.
Rad-id för underordnad	Rad-id:t för den underordnade posten som Oracle CRM On Demand tilldelar, till exempel 1QA2-OBA65.
Händelse	Namnet på händelsen, till exempel WriteRecordNew, när en ny post skapas. Information om händelsenamn finns i beskrivningen av namnen i Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610). (Obligatorisk)
Ändringsnummer	En räknare för hur många gånger posten har ändrats. En räknare för hur många gånger posten har ändrats. När en post skapas har ändringsnumret värdet 0 (noll). För varje ändring av posten ökas numret. (Obligatorisk)
Posttyp	Posttypen där administratören gör en konfigurationsändring som utlöser ändringsbevakningsfunktionen. Posttypsfältet fylls bara i för konfigurationsändringar. Ett exempel på ändringsbevakning av en konfigurationsändring kan vara när en administratör redigerar en värdelista i ett urvalslistefält. I detta fall loggar fältet Posttyp namnet på objektet som det redigerade urvalslistefältet tillhör.
Fältnamn	Taggen i Web Services version 2.0 för ett vält när du redigerar en urvalslista för fältet. För anpassade urvalslistefält är taggen i Web Services version 2.0 den allmänna integreringstaggen. Fältet fylls bara i för ändringar av urvalslistor.
Ändrad: Datum	Datumet (ÅÅÅMMDD) och klockslaget (HH:MM) när ändringen gjordes.

Se även

Relaterad information om ändringsbevakning finns i följande avsnitt:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen (på sidan 1597)
- Posttyper som bevakas (finns Record Types That Are Tracked på sidan 1598)
- Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610)
- Visa listsidan för ändringsbevakning (på sidan 1612)
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor (på sidan 1609)
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning (på sidan 1613)

Datahanteringsverktyg

I sektionen Datahanteringsverktyg på administratörshemsidan kan du utföra följande uppgifter:

- Importera och exportera företagsinformation. Mer information finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618).
- Visa begäranden om massborttagning och -återställning. Mer information finns på sidan Kö för massborttagning och -återställning (på sidan 1849).
- Visa begäranden om batchgrupptilldelningar och begäranden om masstilldelning av team. Mer information finns i Sidan Kö för begäran om masstilldelning (på sidan 1852).
- Skapa och administrera köerna för integreringshändelser. Mer information finns i Om integrationshändelser (finns Om integreringshändelser på sidan 1853).

Import- och exportverktyg

Flera verktyg finns tillgängliga på sidan Import- och exportverktyg. De utökar import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Mer information finns i Importassistenten (finns Importassistent på sidan 1832).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand (på sidan 1843).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Mer information finns i Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand (på sidan 1848).
- **Oracle Web Services.** Mer information finns i Integrering av webbtjänster (finns Integration av webbtjänster på sidan 1843).

Mer information om hur du väljer en lämplig importmetod finns under 1801156.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Importprocessen består av följande steg:

- Förbereda för dataimport (på sidan 1662)
- Importera data (på sidan 1832)
- Granska importresultat (finns Reviewing Import Results på sidan 1836)

Du kan också exportera data från Oracle CRM On Demand till CSV-filer. Mer information om export av filer finns under följande avsnitt:

- Exportera data (på sidan 1838)
- Granska exportresultat (på sidan 1841)

Innan du börjar:

- För att importera data måste rollen antingen ha behörighet att administrera import eller behörighet för marknadsföringsimport. Om du har behörighet för att administrera import kan du importera alla posttyper, men om du har behörighet för marknadsföringsimport kan du bara importera konton, kontakter och kundämnen.
- Om en användare vill importera upp till 2000 kontakter måste du aktivera behörigheten Personlig import för användarens roll. Behörigheten ger större kontroll över användarens dataimport. Mer information om roller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).
- Läs igenom hela den här sektionen och gå igenom snabbutbildningsguiden om import av poster för att få ytterligare information om importer (bästa praxis).

  Varning! Det går inte att ångra en import av poster eller ta bort flera poster samtidigt. Därför bör du träna på importproceduren med en fil på 5–10 poster för att inte behöva rensa upp bland data efteråt. Om företaget importerar ett stort antal poster kan du behöva en utbildningssession om dataimport eller kontakta kundtjänst. Om du vill ha information om de här resurserna klickar du på den globala länken Utbildning och support som finns längst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

- Tänk på att du inte kan importera eller exportera sammanfogade fält i Oracle CRM On Demand. Ett sammanfogat fält är ett fält som kan visa värden från flera fält och även visa ytterligare text. Du kan emellertid importera och exportera de enskilda fälten som utgör det sammanfogade fältet.
- För att exportera data måste din roll ha behörighet att administrera export.

Du kan importera data från CSV-filer (kommaavgränsat värde) om du vill skapa poster automatiskt i Oracle CRM On Demand. Varje CSV-fil måste vara mindre än 20 Mbyte i storlek. Om du vill minska filstorleken kan du antingen dela upp posterna i flera filer eller minska mängden data genom att ta bort kolumnerna som du inte vill importera. Du kan visa ett exempel på en CSV-fil i Oracle Data Loader On Demand Guide.

I den här tabellen beskrivs vilka typer av poster som du kan skapa genom att importera data och hur många poster som du kan importera varje gång som du kör importprocessen.

Posttyp	Postgräns för varje import
Konto	30000
Kontoadress	50000
Kontokonkurrent	50000
Kontokontakt	50000
Kontopartner	50000
Kontoteam	50000
Adress	30000
Möte	30000
Kontaktperson för möte	50000
Mötesanvändare	50000
Tillgång	80000
Kontakt (Admin)	30000
Kontakt, adress	50000
Kontaktteam	50000
Kampanj	50000
Kampanjmottagare	50000
Affärsregistreringar	30000
Kundämne	30000

Posttyp	Postgräns för varje import
Ändringsbevakning	30000
Anteckning	50000
Ordning	30000
Beställningsobjekt	30000
Affärsmöjlighet	30000
Affärsmöjlighet, kontaktroll	50000
Affärsmöjlighetsprodukt	80000
Affärsmöjlighetsteam	50000
Produkt	80000
Produktkategori	30000
Egendom	30000
Social profil	30000
Lösning	50000
Serviceärende	30000
Uppgift	30000
Uppgiftskontakt	50000
Uppgiftsanvändare	50000
Användare	500
Fordonskontakt	50000

Beroende på vilken branschspecifik lösning du har infört kan följande poster göras tillgängliga för import:

Posttyp	Postgräns för varje import
Tilldelning	30000
Applikation	30000

Posttyp	Postgräns för varje import
Spärrad produkt	30000
Affärsplan	30000
Krav	30000
Kontakt, delstatslicens	30000
Försäkringsskydd	30000
Anpassade objekt	30000
Skada	30000
Återförsäljare	80000
Affärsregistrering	30000
Händelse	30000
Finansiellt konto	30000
Innehavare av finansiellt konto	30000
Innehav på finansiellt konto	30000
Ekonomiplan	30000
Finansiell produkt	30000
Finansiell transaktion	30000
Tilldelningar för vårdpersonalkontakt	30000
Lagerkontrollrapport	30000
Lagerperiod	30000
Inblandad part	30000
Försäkringsegendom	30000
Finansieringsbegäran	30000
Meddelandeplan	30000

Posttyp	Postgräns för varje import
Meddelandeplan, objekt	30000
Objektrelation för meddelandeplan	30000
Meddelandesvar	30000
Mål	30000
Partner	30000
Partnerprogram	30000
Plankonto	30000
Plankontakt	30000
Affärsmöjlighetsplan	30000
Försäkring	30000
Försäkringsinnehavare	30000
Portfölj	30000
Prislista	30000
Prislisterad	30000
Prov, friskrivningsklausul	30000
Provinventering	30000
Provparti	30000
Provtransaktion	30000
Signatur	30000
Produkt med särskild prissättning	30000
Begäran om särskild prissättning	30000
Transaktionsobjekt	30000
Fordon	80000

Posttyp	Postgräns för varje import

Om länder och adressmappning

I följande tabell visas:

- Värden i urvalslistan för fältet Land i Oracle CRM On Demand

  Värdena i urvalslistan för fältet Land i Oracle CRM On Demand går inte att redigera. Om du vill få med alla data när du importerar dina filer ska du se till att länderna stämmer exakt överens med de tillåtna namnen även vad gäller punkter och stora respektive små bokstäver. Annars importeras inte informationen.

  Obs! Eftersom värdena i urvalslistan Land har en gräns på 30 tecken kapas vissa namn som överskrider den gränsen.

- Mappningar av adresser per land

  När du importerar data måste du skapa kolumner för vart och ett av adressfälten som används i Oracle CRM On Demand. I tabellen nedan visas hur du ska mappa adressfälten för respektive land till lämpliga fält i Oracle CRM On Demand. En korrekt mappning gör att alla data i dina filer läsas in till rätt fält i applikationen.

Obs! Förutom suveräna stater innehåller följande tabell även övriga enheter, som underlydande stater, utländska territorier och suveräna regioner. Isle of Man är t.ex. en ö som är direkt underställd den brittiska kronan och Svalbard är en region i Norge.

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
USA	8	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	
Afghanistan	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Åland	5	Nummer/ gata	Adress 2					Postnummer	Ö
Albanien	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Algeriet	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Amerikanska Samoa	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Andorra	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Angola	4	Gata/ nummer	Adress 2		Ort				
Anguilla	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Antigua och Barbuda	4				Ort	Box			Ö
Argentina	7	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer	Provins
Armenien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Aruba	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Ascension	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Australien	6	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer	Delstat
Österrike	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Azerbajdzjan	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Bahamas	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Ö-kod	Ö
Bahrain	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Bangladesh	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Barbados	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Vitryssland	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Belgien	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Belize	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Benin	4				Ort	Sorteringskod		Box	
Bermuda	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Bhutan	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Bolivia	4	Gata/ nummer	Adress 2		Ort				
Bonaire, Sint Eustatius och Saba	5	Adress 1	Adress 2		Ort				Ö
Bosnien-Hercegovina	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Botswana	3				Ort	Box			
Bouvetön	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Brasilien	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Delstat
Brittiska Indiska Oceanöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Brunei Dar-es-Salam	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Bulgarien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Burkina Faso	4				Ort	Sorteringskod		Box	
Burundi	3				Ort	Box			
Kap Verde	4	Gata/ nummer	Adress 2		Ort				
Kambodja	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Kamerun	3				Ort	Box			
Kanada	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Kajmanöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Centralafrikanska republiken	3				Ort	Box			
Tchad	3				Ort	Box			
Kanalöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Chile	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort	Kommun		Postnummer	Provins
Kina	7	Nummer/ gata	Adress 2	Distrikt	Ort			Postnummer	Provins
Julön	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Cocos-öarna (Keeling)	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Colombia	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort	Sorteringskod			Provins
Kongo	3	Gata/ nummer			Ort				
Kongo, demokratiska republiken	5	Gata/ nummer			Ort	Sorteringskod		Box	
Cook-öarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Costa Rica	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Provins
Elfenbenskusten	5	Gata/ nummer			Ort	Sorteringskod		Box	
Kroatien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Kuba	4	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	
Curaçao	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Cypern	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Tjeckien	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Danmark	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Djibouti	3				Ort	Box			
Dominica	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Dominikanska republiken	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Ecuador	7	Adress 1	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Provins
Egypten	6	Adress 1		Distrikt	Ort			Postnummer	Provins
El Salvador	5	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	Provins
Ekvatorialguinea	3				Ort	Box			
Eritrea	3	Gata/ nummer			Ort				
Estland	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Eswatini	4				Ort	Box		Postnummer	
Etiopien	3				Ort	Box			
Falklandsöarna (Malvinerna)	3	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	
Färöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Fiji	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Finland	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Frankrike	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort	CEDEX-nr		Postnummer	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Franska Guyana	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Franska Polynesien	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Franska södra territorierna	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Gabon	3				Ort	Box			
Gambia	3	Gata/ nummer			Ort				
Georgien	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Tyskland	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Ghana	3				Ort	Box			
Gibraltar	3	Gata/ nummer			Ort				
Grekland	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Grönland	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Grenada	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Guadeloupe	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Guam	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Guatemala	5	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	Provins
Guernsey	6	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3				Postnummer	Ö
Guinea	3				Ort	Box			

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Guinea-Bissau	4	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	
Guyana	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Haiti	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Heard- och Mc Donald-öarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Heliga stolen/ Vatikanstaten	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Honduras	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Provins
Hongkong	7	Nummer/ gata	Adress 2	Distrikt	Ort	Adress 4			Del av distrikt
Ungern	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Island	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Indien	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
Indonesien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Iran	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Irak	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Irland	6	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort	Län		Eircode	
Isle of Man	7	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort	Län		Postnummer	
Israel	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Italien	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Jamaica	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort	Sorteringskod			Socken
Japan	6	Nummer/ gata/ Chome	Ku		ShiGun			Postnummer	Prefektur
Jersey	5	Gata/ nummer	Adress 2					Postnummer	Socken
Jordanien	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Kazakstan	4	Adress 1			Ort			Postnummer	
Kenya	4				Ort	Box		Postnummer	
Kiribati	4	Adress 1			Ort				Ö
Korea, demokratiska folkrepub.	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Sydkorea	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Kosovo	6	Gata/ nummer	Adress 2	Distrikt	Ort			Postnummer	
Kuwait	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Län		Postnummer	
Kirgizistan	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Demokratiska folkrep. Laos	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Lettland	5	Gata/ nummer			Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Libanon	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Lesotho	3				Ort	Box			
Liberia	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Libyen	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Liechtenstein	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Litauen	4	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	
Luxemburg	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Macao	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Makedonien	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Madagaskar	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Malawi	3				Ort	Box			
Malaysia	7	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer	Delstat
Maldiverna	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Mali	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Malta	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Ö
Marshallöarna	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
Martinique	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Mauretanien	3				Ort	Box			

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Mauritius	3	Gata/ nummer			Ort				
Mayotte	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Mexiko	8	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort	Colonia/ område		Postnummer	Delstat
Mikronesien	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Moldavien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Monaco	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Mongoliet	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Montenegro	6	Adress 1	Address2		Ort			Postnummer	Provins
Montserrat	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Marocko	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Moçambique	4	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	
Myanmar	5	Adress 1			Ort	Område		Postnummer	
Namibia	3				Ort	Box			
Nauru	3			Distrikt		Box			
Nepal	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Nederländerna	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Nederländska Antillerna	5	Adress 1	Adress 2		Ort				Ö

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Nya Kaledonien	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Nya Zeeland	6	Nummer/ gata	Adress 2	Distrikt	Ort			Postnummer	
Nicaragua	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Niger	3				Ort	Box			
Nigeria	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Niue	3				Ort	Box			
Norfolkön	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
Norra Marianerna	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
Norge	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Oman	4				Ort	Box		Postnummer	Region
Pakistan	6	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer	
Palau	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
Staten Palestina	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Panama	5	Adress 1			Ort	Sorteringskod			Provins
Papua Nya Guinea	3				Ort				Provins
Paraguay	4	Gata/ nummer	Adress 2		Ort				
Peru	8	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod			Provins

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Filippinerna	7	Gata/ nummer	Adress 2	Distrikt	Ort			Postnummer	Provins
Pitcairn	2	Gata/ nummer							
Polen	5	Gata/ nummer			Ort			Postnummer	
Portugal	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Provins
Puerto Rico	5	Adress 1			Ort	URB		Postnummer	
Qatar	6		Address2		Ort	Län		Postnummer	Box
Réunion	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Rumänien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Ryska federationen	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Rwanda	3				Ort	Box			
Samoa	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
San Marino	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
São Tomé och Príncipe	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Saudiarabien	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Senegal	3	Gata/ nummer			Ort				
Serbien	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Seychellerna	4				Ort	Box			Ö

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Sierra Leone	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Singapore	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Sint Maarten (nederländska delen)	5	Adress 1	Adress 2		Ort				Ö
Slovakien	6	Gata/ nummer	Adress 2		Ort	Sorteringskod		Postnummer	
Slovenien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Salomonöarna	5				Ort	Box		Ö-kod	Ö
Somalia	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Sydafrika	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Sydgeorgien och Sydsandwichöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Sydsudan	4	Nummer/ gata			Ort	Box		Postnummer	
Spanien	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Provins
Sri Lanka	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Saint-Barthélemy	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort	CEDEX-nr		Postnummer	
Saint Helena	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Saint Kitts-Nevis	5	Adress 1	Adress 2		Ort				Ö
Saint Lucia	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Saint Martin (franska delen)	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort	CEDEX-nr		Postnummer	
St Pierre och Miquelon	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
St. Vincent och Grenadinerna	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Sudan	4				Ort	Box		Postnummer	
Surinam	3	Gata/ nummer			Ort				
Svalbard och Jan Mayen	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Sverige	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Schweiz	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Syrien	3	Gata/ nummer			Ort				
Taiwan (kinesisk provins)	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Tadzjikistan	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Tanzania	3				Ort	Box			
Thailand	7	Adress 1	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer	Provins
Östtimor	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Togo	3				Ort	Box			
Tokelauöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Tonga	4				Ort	Box			Ö

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Trinidad och Tobago	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				
Tunisien	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	
Turkiet	5	Gata/ nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	Region
Turkmenistan	4	Nummer/ gata			Ort			Postnummer	
Turks- och Caicosöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Tuvalu	4				Ort	Box			Ö
Uganda	3				Ort	Box			
Ukraina	5	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	
Komorerna	3				Ort	Box			
Förenade Arabemiraten	6		Adress 2		Ort	Box		Postnummer	Emirat
Storbritannien	7	Nummer/ gata	Adress 2	Adress 3	Ort	Län		Postnummer	
Förenta staternas mindre öar i Oceanien och Västindien	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Uruguay	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Uzbekistan	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Oblast
Vanuatu	3				Ort	Box			
Venezuela	7	Gata/ nummer	Adress 2	Floor	Ort			Postnummer	Provins

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
Vietnam	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Jungfruöarna (Storbritannien)	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Jungfruöarna (USA)	6	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat
Wallis- och Futunaöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins
Västsahara	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Jemen	3	Gata/ nummer			Ort				
Zambia	5	Nummer/ gata	Adress 2		Ort			Postnummer	
Zimbabwe	5	Nummer/ gata	Adress 2	Floor	Ort				

Giltiga förkortningar för delstater i USA

Den här tabellen innehåller urvalslistevärden för delstater i USA.

Förkortningar	Fullständiga namn
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Kalifornien
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware

Förkortningar	Fullständiga namn
FL	Florida
GA	Georgien
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey

Förkortningar	Fullständiga namn
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

Giltiga förkortningar för distrikt i USA

Den här tabellen innehåller urvalslistevärden för distrikt i USA.

Förkortningar	Fullständiga namn
AS	Amerikanska Samoa

Förkortningar	Fullständiga namn
FM	Mikronesiska federationen
GU	Guam
MH	Marshallöarna
MP	Norra Marianerna
PW	Palau
UM	Förenta staternas mindre öar i Oceanien och Västindien
VI	Amerikanska Jungfruöarna

Giltiga postkoder för USA

I den här tabellen visas de tre officiella statskoderna för mottagare av amerikansk militärpost.

Förkortningar	Beskrivning
AE (postnummer 09xxx)	Armed Forces Europe. Här ingår Kanada, Mellanöstern och Afrika.
AK (postnummer 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (postnummer 340xx)	Armed Forces Americas. Här ingår Central- och Sydamerika.

Giltiga förkortningar för provinser/distrikt i Kanada

Den här tabellen innehåller de officiella förkortningarna för Kanadas provinser (textfält).

Förkortningar	Fullständiga namn
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Newfoundland och Labrador
NS	Nova Scotia

Förkortningar	Fullständiga namn
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Om dubbletter och externa id:n

När du importerar poster kan du välja ett av följande alternativ för att hantera dubblettposter:

- Genom att inte importera dubbletter
- Genom att skriva över befintliga poster

  Obs! Överskrivningsalternativet är inte tillgängligt när du importerar mötesanvändare, uppgiftsanvändare eller anteckningar. Nya poster skapas alltid för de här posttyperna.

- Genom att skapa ytterligare poster för dubbletterna (gäller endast kontakter, kundämnen, möten och uppgifter)

Om du väljer att skriva över befintliga poster när du importerar data kontrollerar Oracle CRM On Demand om posten i importfilen är en dubblett av en post i Oracle CRM On Demand genom att kontrollera värdena i fälten som är avsedda för detta. Om posten är en dubblett uppdaterar Oracle CRM On Demand fälten i den befintliga posten i Oracle CRM On Demand med värdena från importposten, med undantag av fälten som används för att söka efter dubblettposter.

I många posttyper kan du använda antingen fältet Externt id eller en fördefinierad uppsättning fält när du kontrollerar om posten i importfilen är en dubblett av en post i Oracle CRM On Demand. Om du använder fältet Externt id uppdateras alla fält, utom Externt id, i posten i Oracle CRM On Demand om en dubblett upptäcks. På samma sätt uppdateras alla fält utom fälten i den fördefinierade uppsättningen i Oracle CRM On Demand om du använder den fördefinierade fältuppsättningen för att kontrollera dubblettförekomster.

Om du använder den fördefinierade uppsättningen fält för att kontrollera om posten i din importfil är en dubblett av en befintlig post, kontrollerar Oracle CRM On Demand värdet i alla fördefinierade fält för att fastställa om posten är en dubblett. Om värdena i alla fördefinierade fält i CSV-filen exakt överensstämmer med värdena i alla motsvarande fält i en befintlig post är posten en dubblett. Antag till exempel att du importerar en kontaktpost och värdena i fälten Förnamn, Efternamn, Telefonnr arbete och E-post exakt överensstämmer med värdena i en befintlig post. Då anses den importerade posten vara en dubblett. Men om värdena i fälten Förnamn, Efternamn och e-post överensstämmer med värdena i en befintlig post, men fältet Telefonnr, arbete är tomt i din CSV-fil och inte tomt i den befintliga posten, anses posten i CSV-filen inte vara en dubblett.

I posttypen Konto kan du till exempel använda fältet Externt id eller en kombination av fälten Konto och Plats när du söker efter dubblettposter. Om posten i filen är en dubblett uppdateras posten i Oracle CRM On Demand så här:

- Om du söker efter dubbletter med fältet Externt id uppdateras alla fält utom Externt id i posten i Oracle CRM On Demand.
- Om du söker efter dubbletter med fälten Konto och Plats uppdateras alla fält utom dessa fält i posten i Oracle CRM On Demand.

Så här uppdaterar du poster

1. Lägg upp CSV-filen för import med en kolumn för externa id:n eller för alla fält som ska användas för kontroll av dubbletter för posttypen.
2. Se till att de externa id:na för värdena i fälten för dubblettkontroll stämmer exakt med värdena för de befintliga posterna. Om du använder externa id:n måste varje id vara unikt i systemet för att uppdateringen ska fungera.
3. Inkludera åtminstone alla obligatoriska fält i CSV-filen som ska importeras.
4. Markera alternativet Skriv över befintliga poster i steg 1 i importassistenten.
5. Se till att du mappar fältet Externt id eller alla dubblettsökningsfält i steget för fältmappning i importassistenten.
6. Importera data genom att slutföra alla steg i importassistenten.

När du uppdaterar poster med hjälp av importassistenten skrivs bara fält som du mappar i fältmappningssteget över. Därför behöver du inte mappa fält som inte behöver uppdateras eller som inte behövs till dubblettkontrollen.

Om det finns externa id:n och du har mappat dem under importprocessen används de av applikationen för att fastställa om en post är en dubblett. När andra posttyper importeras kan du använda dessa externa id:n som referens så att associationerna överförs till Oracle CRM On Demand.

Om du t.ex. har kolumnen account_id i filen account.csv vill du mappa den till det externa unika id:t i Oracle CRM On Demand. När du importerar kontakter och om contacts.csv-filen innehållen en contact_id-kolumn (det unika id:t för kontakten) och en account_id-kolumn (en referens till id:na i account.csv-filen) mappar du contact_id till Externt unikt id och account_id till Externt id för konto. Under importen kontrolleras account_id-fältet i alla kontaktposter för att kunna hitta det befintliga kontot och koppla kontot till kontakten.

Om det inte finns några externa id:n eller om du inte mappar externa id:n i filen till fältet Externt id i applikationen identifieras dubbletter genom att vissa fält jämförs. I tabellen nedan visas fälten som jämförs.

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Konto	■ Konto och Plats OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kontoadress	Konto, adress och adresstyp
Kontobok	Konto och bok
Kontokontakt	■ Kontonamn och Kontakt, fullständigt namn OR ■ Externt id för konto och Kontakt, externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Konto-id och Kontakt-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Kontoteam	Konto och användare
Ackreditering	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Ackrediteringsbegäran	■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Adress	■ Adressnamn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Tilldelning	■ Produkt, Typ, Ägare och Startdatum OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Applikation	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Möte	■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) **Obs!** Ingen kontroll av dubblettposter görs i Oracle CRM On Demand om möten skapas via användargränssnittet.
Kontaktperson för möte	■ Möte, externt id, Kontakt (Kontakt, externt id eller Kontakt, fullständigt namn)
Mötesanvändare	■ Möte, externt id, Användare (Användarinloggnings-id eller Användare, externt id)
Tillgång	■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)
Spärrad produkt	■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
	■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Bok	■ Boknamn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Bokanvändare	■ Bok-id, Externt bok-id eller Boknamn om du identifierar befintliga böcker ■ Användares inloggnings-id, Användare, externt id eller Användar-id om du identifierar bokanvändare inom boken
Mäklarprofil	■ Mäklarprofil OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsplan	■ Plan OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kampanj	■ Källkod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kampanjmottagare	Kampanj (Kampanj, externt id), Kontakt (Kontakt, fullständigt namn eller Kontakt, externt id), Källkod **Obs!** Du måste ange antingen Kontakt, fullständigt namn eller Kontakt, externt id, inte båda.
Certifiering	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Certifieringsbegäran	■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Krav	■ Skadeståndskrav, nummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kontakt	■ Förnamn, Efternamn, Telefonnr arbete och E-post OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) **Obs!** Ingen kontroll av dubbletter görs i Oracle CRM On Demand om kontakter skapas via användargränssnittet.
Kontakt, adress	Kontakt, adress och adresstyp
Kontaktbok	Kontakt och bok
Kontakt, delstatslicens	■ Licensnummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kontaktteam	Kontakt (Kontakt eller Kontakt, externt id) och Användare (Användar-id)
Kurs	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kursanmälningar	■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Försäkringsskydd	■ Försäkringsskydd OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Anpassade objekt 01, 02, 03	Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) **Obs!** Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när poster för anpassade objekt skapas via användargränssnittet.
Anpassade objekt 04 och högre	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) **Obs!** Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när poster för anpassade objekt skapas via användargränssnittet.
Skada	■ Skadenamn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Återförsäljare	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsregistrering	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Händelse	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Examen	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Examensregistrering	■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Finansiellt konto	■ Finansiellt konto OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Innehav på finansiellt konto	■ Namn på innehav på finansiellt konto OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Innehavare av finansiellt konto	■ Namn på innehavare av finansiellt konto OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Ekonomiplan	■ Finansiell plan OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Finansiell produkt	■ Finansiell produkt OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Finansiell transaktion	■ Transaktions-id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Tilldelning för vårdpersonalkontakt	■ Kontakt-id, Produkt-id, Tilldelningstyp och Startdatum OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Försäkringsegendom	■ Typ OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Lagerkontrollrapport	■ Rapporterat den OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Lagerperiod	■ Startdatum OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Deltagare	■ Händelse och Kontaktperson (Kontakt, fullständigt namn eller Kontakt, fullständigt namn och Kontakt-id) OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Inblandad part	■ Inblandad part, namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kundämne	■ Förnamn, Efternamn, Företag, Primärt telefonnr och E-post OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) **Obs!** Ingen kontroll av dubbletter görs i Oracle CRM On Demand om kundämnen skapas via användargränssnittet.
Finansieringsbegäran	■ Begäran OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Meddelandeplan	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Meddelandeplan, objekt	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Objektsrelationer för meddelandeplan	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Anteckning	■ Ingen kontroll av dubbletter görs (nya poster skapas alltid)
Mål	■ Målsättning OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsmöjlighet	■ Affärsmöjlighet och Konto (Konto eller Externt id för konto) OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsmöjlighet, kontaktroll	■ Affärsmöjlighet och Kontakt, fullständigt namn
Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt	Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) **Obs!** Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när produktintäktsposter för affärsmöjligheter skapas via användargränssnittet.
Order	■ Ordernummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Beställningsobjekt	■ Objektnummer för beställning OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Partner	■ Partner och Ort OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Partnerprogram	■ Partnerprogram, namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Plankonto	■ Relationskod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Plankontakt	■ Kontakt, fullständigt namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsmöjlighetsplan	■ Affärsmöjlighet OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Försäkring	■ Försäkringsnummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Försäkringsinnehavare	■ Försäkringsinnehavare OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Portfölj	■ Kontonummer och Produkt OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Prislista	■ Prislista OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Prislisterad	■ Rad OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Produkt	■ Produktnamn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Produktindikation	■ Produktindikationsnamn OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Produktkategori	■ Kategorinamn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Prov, friskrivningsklausul	■ Relationskod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Provinventering	■ Relationskod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Provparti	■ Partinr OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Begärda varuprover	■ Ordernummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Objekt för begärda varuprover	■ Objektnummer för beställning OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Provtransaktion	■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Serviceärende	■ Ärendenr OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Social profil	■ Författare och webbforum OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Lösning	■ Titel OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubbletter om dessa fält stämmer överens
Produkt med särskild prissättning	■ Artikelnummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) **Obs!** Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när produktposter med särskild prissättning skapas via användargränssnittet.
Begäran om särskild prissättning **Obs!** Posttypen visas som SP-begäran i importassistenten.	■ Begäran OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Uppgift	■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Uppgiftskontakt	■ Uppgift, externt id, Kontakt (Kontakt, externt id eller Kontakt, fullständigt namn)
Uppgiftsanvändare	■ Uppgift, externt id, Användare (Användarinloggnings-id eller Användare, externt id)
Transaktionsobjekt	■ Varuprov OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Användare	■ Användar-id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Fordon	■ Chassinr OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Fordonskontakt	Fordon och Kontakt

Varning! När du uppdaterar filer bör du mappa antingen det externa id:t eller övriga fält för att fastställa dubbletter. Om du mappar både och finns det risk för att du skriver över fält som används för att kontrollera dubbletter som du inte vill skriva över. Om du till exempel mappar Externt id, Konto och Plats vid uppdatering av

kontoposter och en dubblett påträffas utifrån det externa id:t skrivs befintliga konton och platser över i databasen. Om inga dubbletter påträffas utifrån det externa id:t görs en kontroll av dubbletter baserat på konton och platser och om sådana påträffas skrivs det externa id:t över i databasen. Om du mappar både och finns det risk för att du skriver över fält som används för att kontrollera dubbletter som du inte vill skriva över. Om du till exempel mappar Externt id, Konto och Plats vid uppdatering av kontoposter och en dubblett påträffas utifrån det externa id:t skrivs befintliga konton och platser över i databasen. Om inga dubbletter påträffas utifrån det externa id:t görs en kontroll av dubbletter baserat på konton och platser och om sådana påträffas skrivs det externa id:t över i databasen. Om inga dubbletter påträffas utifrån det externa id:t görs en kontroll av dubbletter baserat på konton och platser och om sådana påträffas skrivs det externa id:t över i databasen.

Överordnat konto, id för externt system

När du importerar konton kan du ange hur du vill att applikationen ska hantera dubbletter:

- Importera inte duplicerade poster

  Om dubbletter påträffas importeras inte dubblettposten.
- Skriv över befintliga poster

  Om dubbletter påträffas uppdateras den befintliga posten. Om flera dubbletter påträffas läggs inga poster till eller uppdateras.

När du har valt detta kan du välja att mappa fält, inklusive de två externa id:n som är tillgängliga vid import av konton:

- **Externt unikt id.** Avser det externa id:t på den post som ska importeras. Det externa unika id:t kontrolleras direkt vid sökning efter dubbletter, enligt beskrivningen i det här avsnittet.
- **Överordnat konto, externt id.** Avser den aktuella postens överordnade posts externa id.

Hanteringen av ett av dessa externa id:n görs oberoende av det andra.

Scenarier för externa unika id:n

Scenario A - externt unikt id mappas inte

Dubbletter kontrolleras baserat på konto och plats. Om en dubblett påträffas avgörs hanteringen av det alternativ som har valts för dubblettkontroll.

Scenario B - externt unikt id mappas

Dubblettposter söks först med hjälp av det externa unika id:t.

- Scenario B1 - en dubblett av ett externt id påträffas

  Konto och plats kontrolleras för att söka efter dubbletter utöver den som redan påträffats. Om en dubblett påträffas läggs inga poster till eller uppdateras.

  Om Skriv över befintliga poster har valts som alternativ för dubblettkontroll uppdateras posten (inklusive fälten Konto och Plats).

  Om Importera inte duplicerade poster har valts som alternativ för dubblettkontroll läggs inga poster till eller uppdateras.
- Scenario B2 - flera dubbletter av externa id:n påträffas

  Inga poster läggs till eller uppdateras.
- Scenario B3 - ingen dubblett av externa id:n påträffas

  En kontroll av dubbletter görs utifrån konto och plats.
  - Scenario B3a - ingen dubblett av konto eller plats påträffas.
    Posten läggs till.
  - Scenario B3b - en dubblett av konto och plats påträffas
    Om Skriv över befintliga poster har valts som alternativ uppdateras posten, *inklusive fältet Externt unikt id*.
    Om Importera inte duplicerade poster har valts uppdateras inga poster.

- Scenario B3c - flera dubbletter av konton och platser påträffas
  Inga poster läggs till eller uppdateras.

Scenario C - externt unikt id mappas inte

Konto och plats används för att kontrollera dubbletter.

- Scenario C1 - en dubblett av konto och plats påträffas

  Om Skriv över befintliga poster har valts som alternativ för dubblettkontroll uppdateras posten.

  Om Importera inte duplicerade poster har valts som alternativ för dubblettkontroll läggs inga poster till eller uppdateras.
- Scenario C2 - flera dubbletter av konton och platser påträffas

  Inga poster läggs till eller uppdateras.
- Scenario C3 - inga dubbletter av konton och platser påträffas

  Posten läggs till.

Scenarier för överordnade kontons externa id:n

Fältet Överordnat konto, externt id används bara för att ange tillhörande överordnat konto. Det har ingen inverkan på kontrollen av dubbletter eller uppdateringen av poster.

Scenario A - överordnat kontos externa id mappas

Vid import används det överordnade kontots unika id *endast* för att fastställa det överordnade kontot.

- Scenario A1 - flera poster matchar det överordnade kontots externa id

  Det överordnade kontot anges inte.
- Scenario A2 - en post matchar det överordnade kontots externa id

  Det överordnade kontot anges.
- Scenario A3 - inga poster matchar det överordnade kontots externa id

  Det överordnade kontot anges inte.

Scenario B - det överordnade kontots externa id mappas inte

Vid import används det överordnade kontots namn och plats för att fastställa det överordnade kontot.

- Scenario B1 - flera poster matchar det överordnade kontots namn och plats

  Det överordnade kontot anges inte.
- Scenario B2 - en post matchar det överordnade kontots namn och plats

  Det överordnade kontot anges.
- Scenario B3 - inga poster matchar det överordnade kontots namn och plats

  Det överordnade kontot anges inte.

Länka poster under import

När du importerar poster kan det hända att du vill länka dem till befintliga poster i databasen. Till exempel kan du länka en kontaktpost (Johan Svensson) till en kontopost (Svenssons bilverkstad).

Det måste redan finnas en post i databasen innan du kan länka en annan post till den under import. Därför är det bäst att du när du har mer än en typ av post att importera göra detta i den ordning de visas på sidan Import- och exportverktyg. Till exempel ska du importera kontoposter innan du importerar kontaktposter.

Du kan länka poster under importen på ett av två sätt:

- Genom att ange namnet på den länkade posten eller
- genom att ange dess externa id-kod.

I vilket fall som helst måste du se till att den importerade CSV-filen har en kolumn för dessa data.

Använda namnet för att länka poster

För att länka poster genom att ange namn inkluderar du en kolumn i din importfil för namnet till den länkade posten. För att importera kontaktposter som är länkade till konton ska du t.ex.:

- Lägga till en kolumn för Kontonamn i importfilen.
- Fylla i namnet för lämpligt konto för varje kontaktpost.
- Använda Importguiden för att mappa kolumnen Kontonamn till fältet Konto i kontaktposten.

Obs! Om du importerar en kontaktpost med ett associerat konto som inte finns i databasen kan du skapa en under importen. Den systemskapade kontoposten använder kontaktens adress för fakturerings- och fraktadress. För att aktivera den här funktionen väljer du alternativet Skapa associerad post i Steg 1 i importguiden.

Använda externt id för att länka poster

Du kan importera en unik id-kod till fältet Externt id för varje post i applikationen. Du kan sedan använda fältet Externt id för att skapa länkar mellan poster i efterföljande importer.

Till exempel, en exporterad CSV-fil med kontaktposter identifierar ett associerat konto för varje kontakt. Varje kontakt representeras av en numerisk kod, istället för av ett namn, i en kolumn som kallas Kontokod. När du importerar dessa poster importerar du först kontoposter och mappar kolumnen Kontokod i CSV-filen till fältet Externt ID i applikationen. Sedan importerar du kontaktposterna och mappar kolumnen Kontokod i CSV-filen till Konto, externt id i kontaktposten för Oracle CRM On Demand för att skapa en länk mellan kontakten och kontoposterna.

Riktlinjer för datagranskning

Granska CSV-filens data innan du importerar dem till Oracle CRM On Demand:

1. Kontrollera riktlinjerna för datafälttypen. Information finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657).
2. Kontrollera den specifika informationen som tillhör de olika posttyperna du vill importera.

   I listrutan på sidan Import- och exportverktyg visas posttyperna i den ordning som rekommenderas när du ska importera poster. Vilka posttyper som visas i listan beror på vilka branschspecifika lösningar du har infört, men du måste importera posttyperna i samma ordning som de visas i listan.

Obs! I riktlinjerna för datagranskning används exempel från installationer av Oracle CRM On Demand i USA och Kanada. I andra landsspecifika installationer kan standardlistorna för giltiga värden ha andra värden än de som visas i avsnittet. Exempelvis är listan över giltiga stater eller provinser sannolikt annorlunda i en installation utanför USA eller Kanada. Giltiga värden kan också skilja sig beroende på vilka språk som stöds.

Oracle CRM On Demand fastställer fältordningen i CSV-filen för export och den kan när som helst ändras. Du bör därför inte förlita dig på att fälten i CSV-filen för export ska vara i en specifik ordning. Fältordningen i exportfilen påverkas inte heller om du ändrar namn på iTAG eller värdena för fältnamnen. Om du vill kunna kontrollera fältordningen i större utsträckning bör du fundera på att använda Oracle Web services.

Riktlinjer för fälttyper vid import av data

Se till att de data som du vill importera uppfyller specifikationerna för fälttypen. Följande fälttyper beskrivs i det här avsnittet:

- Text
- Urvalslista
- Nummer
- Heltal
- Valuta

- Procent
- Kryssruta
- E-post
- Telefon
- Datum/tid
- Datum

Text

Alla textfält i Oracle CRM On Demand har en maximal längd. Eventuella tecken utöver den längden importeras inte. I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Tips! Jämför längden på de data som du vill importera med den tillåtna längden. (Öppna filen i en kalkylbladsapplikation och använd någon av funktionerna i kalkylbladet för att fastställa det längsta värdet i en kolumn.) Om informationen överskrider gränsen kan du fundera på att importera den till ett anpassat fält, dela upp informationen i två separata fält eller förkorta vissa uppgifter så att de ryms inom den tillgängliga längden.

Urvalslista

Med urvalslistefält med ett enstaka värde kan en användare välja ett enda värde från en lista med värden för ett fält. Med urvalslistefält med flerval kan en användare välja ett eller flera värden från en lista med värden för ett fält. När du importerar flera värden till ett urvalslistefält med flerval måste du avgränsa värdena med semikolon.

Om användarspråket är samma som företagsspråket kan du under importen välja att lägga till nya urvalslistevärden från CSV-filen till programmet eller välja att inte lägga till dem. Det alternativ du väljer används både för urvalslistefält med ett enstaka värde och urvalslistefält med flerval.

Obs! Alternativet som du kan använda för att importera nya urvalslistevärden är inte tillgängligt när du importerar anteckningar. Det är inte heller tillgängligt om användarspråket inte är samma som företagets standardspråk.

Om du väljer att inte lägga till värden i urvalslistor importeras bara de värden som stämmer exakt överens med dem som finns i applikationen. (Värdena är skiftlägeskänsliga.) I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Företagsadministratören kan ändra värdena i urvalslistor för fält utom för några få specifika fält (undantagen redovisas i riktlinjerna för den posttyp som du vill importera).

Obs! Om du väljer alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

Om ett urvalslistefält med ett enstaka värde för en post innehåller ett värde som har avaktiverats tas värdet inte bort från fältet när du uppdaterar posten via importassistenten om du inte anger ett nytt, aktivt värde eller ett null-värde för fältet i importdata. Om ett urvalslistefält med flerval innehåller ett eller flera värden som har avaktiverats fastställer inställningen i kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering i företagsprofilen om importassistenten kan uppdatera fältet med en värdelista som inkluderar de avaktiverade värdena som redan har valts i fältet. Mer information om kryssrutan Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering finns i Om inställningen Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering (på sidan 1260).

Så här jämför du data i din fil med de giltiga värdena i applikationen:

1. Öppna filen i en kalkylbladsapplikation.

   Tips! Om du öppnar filen i Microsoft Excel kan du använda funktionen Autofilter för att se vilka värden som visas för olika kolumner i filen.

2. Jämför värdena i filen med de giltiga värdena i Oracle CRM On Demand genom att göra så här:
   - Om du är administratör klickar du på den globala länken Admin i applikationen och går till sidan Fältinställningar för det fält vars värden du vill jämföra.

- I Oracle CRM On Demand klickar du på lämplig flik och väljer en post. På sidan Redigera klickar du i listrutan för det fält som du vill kontrollera och jämför värdena där med dina data.

Tips! Om du bestämmer dig för att begränsa de data som importeras till *endast* de värden som matchar de befintliga värdena bör du se till att varje värde som importeras matchar ett befintligt värde. Skiftläget har betydelse för att fastställa om värdena stämmer överens. Du kan antingen ändra data i importfilen så att de matchar de giltiga värdena eller lägga till urvalslistevärden i applikationen (se Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258)).

Nummer

Importdata kan vara valfri siffra mellan -2 147 483 648 och 2 147 483 647. Kommatecken ignoreras i importdata. Siffror efter ett decimaltecken avrundas till närmaste hundradel.

Om ett värde med oväntade tecken påträffas vid import eller värdet ligger utanför det godtagbara intervallet importeras *inte* data till fältet. I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Oavsett formatet vid importen skrivs sifferfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 1 234).

Heltal

Heltal kan vara alla hela tal i intervallet -2147483648 till 2147483647.

Valuta

Importdata kan vara valfritt giltigt tal med högst 15 siffror. Kommatecken ignoreras. Siffror efter ett decimaltecken avrundas till närmaste hundradel. Siffrorna kan föregås av ett valutatecken, t.ex. €. Negativa tal är också giltiga tal.

Om ett värde med oväntade tecken påträffas vid import eller värdet innehåller för många siffror importeras *inte* data till fältet. I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Oavsett formatet vid importen skrivs valutafält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 8 000 000,00 kr).

Procent

Importdata kan vara valfritt giltigt tal med högst 15 siffror. Kommatecken ignoreras. Siffror efter ett decimaltecken avrundas till närmaste hundradel. Negativa tal är också giltiga tal. Talet kan föregås eller följas av ett procenttecken och valfritt antal blanksteg däremellan. Alla exempel nedan är giltiga värden som visas som 1 234,36 % i applikationen:

1234,36
1 234,36
1234,35678
1234,36%
1 234,36 %

Om ett värde med oväntade tecken påträffas vid import eller värdet ligger utanför det godtagbara intervallet importeras *inte* data till fältet. I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Oavsett formatet vid importen skrivs procentfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 1 234,36 % (med kommatecken och procenttecken)).

Kryssruta

En kryssruta har bara två inställningsalternativ - markerad eller avmarkerad. I tabellen som följer visas de värden som du kan använda vid import av data. Dessa värden är inte skiftlägesokänsliga så applikationen kan identifiera t.ex. både j, J, ja, Ja och JA.

Kryssrutan är markerad	Kryssrutan är tom (avmarkerad)
1	0
J	N
Ja	Nej
S	F
Sant	Falskt
Markerad	Avmarkerad

Alla andra värden i importdata leder till att en kryssruta i applikationen blir avmarkerad. Du får *ingen* avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Du måste använda dina översatta motsvarigheter till värdena i tabellerna om du importerar ett annat språk. Applikationen accepterar dock värdena i tabellens första två rader oavsett språkinställning: J, N, 1 och 0.

Tips! Kontrollera om det finns värden som skulle kunna leda till att en kryssruta markeras, men som inte identifieras som sådana värden under importen. Konvertera i så fall dessa värden till J före import.

Om ett kryssrutefält för den posttyp som importeras inte mappas till ett fält i importfilen under importprocessen får fältet värdet avmarkerad för varje post som importeras.

E-post

Om inte de importerade data matchar ett visst format importeras inte data till fältet. Följande kriterier anses vara ogiltiga:

- E-postdata som slutar eller börjar med snabel-a (@) eller punkt (.). Båda symbolerna måste omges av alfanumeriska tecken. Dessa värden är till exempel inte giltiga:
  a@.
  @a.
  @.a
  a@a.
  a@.a
  @a.a
- Tom sträng
- För lång sträng
- Inga tecken före @-tecknet, t.ex. @brautrustn.com
- Inget @-tecken, t.ex. exempelbrautrustn.com
- Ingen punkt (.), t.ex. exempel@brautrustncom
- Ingen domän, t.ex. exempel@
- Inget domänsuffix, t.ex. exempel@brautrustn
- Flera @-tecken, t.ex. exempel@@brautrustn.com
- Flera punkter, t.ex. exempel@brautrustn..com
- Blanksteg i strängen, t.ex. ex empel@brautrustn.com
- Andra tecken än följande i den lokala delen av en e-postadress:
  - Stora och små bokstäver (skiftlägesokänsligt)
  - Siffrorna 0 till 9

- Tecknen ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Eventuella specialtecken i domännamnet för en e-postadress. Exempel på specialtecken är: ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Om administratören markerar kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält i företagsprofilen kan du använda flertalet av Unicode-tecknen (UTF-8), inklusive accenttecken, i adressen i e-postfältet endast i posttyperna för kontakt och kundämne. Du kan använda Unicode-tecknen (UTF-8) i både de lokala delarna och domändelarna för de här e-postadresserna, men flera punkter i följd tillåts fortfarande inte. Dessutom tillåts inte följande tecken, även om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält har markerats i företagsprofilen:

, ( ) [ ] : ; " < >

Om data inte importeras till ett fält på grund av felaktigt format får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Telefon

Samma formateringsregler gäller vid import av telefonnummer som vid registrering av telefonnummer. Data i ett format som känns igen konverteras till det format som används i applikationen.

De regler som gäller för längden på textfält gäller även fält för telefonnummer. Om importerade data överskrider längden på fältet i applikationen importeras *inte* de överskjutande tecknen. I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Datum/tid

Importdata kan innehålla flera olika format på datum och tid. I samband med importprocessen väljer du det format som används i CSV-filen.

Oavsett formatet vid importen skrivs datum- och tidfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 1964-01-19 kl. 12:15). Det format som används för att visa data bestäms användarens språkinställning som finns på sidan Personuppgifter.

Datum- och tidvärdena antas stämma för den tidszon där personen som gör importen befinner sig, enligt inställningen på sidan Personuppgifter i applikationen. När datum och klockslag har importerats justeras de innan de visas för användare som har andra tidszoner.

Tips! Se till att tidszonen för den person som gör importen stämmer överens med tidszonen för datumen och klockslagen i importdatafilen. Om till exempel de datum och klockslag som finns i importdatafilen avser tidszonen Stilla havet, normaltid och en användare med tidszonen US Eastern, normaltid importerar data kommer alla klockslag att bli tre timmar fel. Lösningen är att användaren tillfälligt ställer in sin tidszon på Stilla havet, normaltid medan importen görs så att alla klockslag blir rätt. Se till att du vet vilken tidszon som gäller för datumen och klockslagen i importfilen innan du importerar dem. Tänk på att det är mycket vanligt att datum och klockslag i CSV-datafiler avser Greenwich Mean Time, så var noga med att kontrollera detta före import.

- Om datum med fälttypen datum/tid

  När du kör importguiden måste du ange om de data som ska importeras innehåller datum där månaden (MM) eller dagen (DD) anges först. Om du anger månaden först kan följande format användas:

  MM/DD/ÅÅ
  MM/DD/ÅÅÅÅ
  MM/DD (året blir innevarande år)

  Om du anger dagen först kan följande format användas:

  DD/MM/ÅÅ
  DD/MM/ÅÅÅÅ
  DD/MM (året blir innevarande år)

  Du kan även ange ÅÅÅÅ-MM-DD som importformat.

  För samtliga format kan MM och DD innehålla en inledande nolla (0) när datumet eller månaden består av en siffra, men nollan är inte obligatorisk.

Obs! Datum i formaten DD-MÅN-ÅÅ och DD-MÅN-ÅÅÅÅ kan för närvarande *inte* användas.

- Om klockslag med fälttypen datum/tid

  Ett klockslag kan anges i de data som importeras. Om du vill ange ett klockslag tillsammans med ett datum ska du ha ett blanksteg mellan datumet och klockslaget. Om inget klockslag har angetts ställs tiden in på 00:00:00 (midnatt). Följande tidformat kan användas:

  HH24:MM:SS
  HH:MM:SS AM
  (där HH24 betyder att klockan visar 24 timmar per dygn och AM betyder att AM (förmiddag) eller PM (eftermiddag) läggs till om klockan visar två gånger 12 timmar per dygn)

  MM och SS kan utelämnas. Om de utelämnas ställs de in på 00 vid import. HH, MM och SS kan ha en inledande nolla (0) när värdet består av bara en siffra, men nollan är inte obligatorisk.

  Obs! Oavsett vilket format du väljer vid import av datum och klockslag accepteras klockslag i 24-timmarsformat. Om du till exempel väljer standardformatet för Kanada, som är hh:mm:ss AM/PM och klockslaget i filen är 15:00:00 importeras tiden som 3:00:00 PM.

Datum

Fält av typen Datum kan endast användas för inmatning och visning av datum. De kan inte användas för klockslag. När du importerar till ett sådant fält är samma format giltiga som för fält av typen datum/tid. Klockslaget ska dock *inte* anges i de data som importeras. Om ett klockslag anges ignoreras det vid import.

Oavsett formatet vid importen skrivs datumfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 2003-12-18).

Om obligatoriska fält

Om ett fält har angetts som obligatoriskt (som standard eller enligt administratörens inställningar) avvisas hela posten om du inte mappar de obligatoriska fälten till kolumnerna i CSV-filen. I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Tips! Granska fälten för den posttyp som du importerar för att avgöra vilka fält som är obligatoriska. Se till att de data som importeras innehåller ett giltigt värde för varje sådant fält.

Om skrivskyddade fält

Vid import av skrivskyddade fält gäller följande:

- Om ett skrivskyddat fält har en urvalslista måste värdena i urvalslistan stämma exakt för att de ska importeras.
- Om ett fält är skrivskyddat för dig kan du inte importera data till fältet.

Förbereda för dataimport

Innan du börjar importera data i Oracle CRM On Demand måste du först fastställa vilken importmetod du vill använda. Mer information om hur du väljer lämplig importmetod finns i Import- och exportverktyg (på sidan 1618). I verktyget Oracle Data Loader On Demand stöds till exempel endast specifika posttyper. Mer information finns i Oracle Data Loader On Demand Guide. Du bör också läsa följande avsnitt innan du utför en import: .

Du behöver eventuellt redigera data i din CSV-fil eller anpassa Oracle CRM On Demand så att alla dina fildata importeras. Kontrollera om detta behövs genom att göra följande innan du börjar importera:

- Bestäm vilka posttyper du vill importera.

  Du vill kanske importera olika posttyper, till exempel kundämnen, konton, kontakter och anteckningar. Du bör dessutom följa den rekommenderade ordningsföljden för import.

  Om du till exempel har en fil som innehåller en lista över dina kontakter och en annan fil med dina konton bör du först importera kontona och sedan kontakterna, så att relationerna mellan de båda posttyperna upprätthålls.

Ordningen visas i själva användargränssnittet på sidan Import- och exportverktyg.

- Kontrollera dina data i filen och säkerställ att
  - bruket av stora och små bokstäver samt förkortningar är konsekvent och stavningen korrekt

    Textvärden importeras exakt som de visas i din CSV-fil. Skillnader i bruket av stora och små bokstäver kan därför leda till att ytterligare, oönskade, poster läggs till. Följande olika värden för Konto skulle till exempel resultera i nya poster: ABC, abc, A.B.C.

    I och med att två kontoposter identifieras som identiska om kontonamnet *och* adressen är identiska måste dessutom stora och små bokstäver och förkortningar användas på samma sätt och stavningen vara korrekt i adresserna, så att inte ytterligare poster skapas. Följande poster skulle till exempel **inte** identifieras som identiska:

    ABC, 111 10th Avenue

    ABC, 111 10th Ave.

    ABC, 111 10th Ave.

    ABC, 111 Tenth Avenue
  - inte är längre än tillåtet
  - följer formateringskraven för fältet i fråga

  Mer information finns i Riktlinjer för att kontrollera data (finns Riktlinjer för datagranskning på sidan 1657).
- Kontrollera vilka fält som är obligatoriska i applikationen för posttypen du vill importera.

  Du måste mappa data i din CSV-fil till alla obligatoriska fält. Om du inte gör det avslås posten. På redigeringssidan för posttypen som du vill importera kan du se vilka fält som är obligatoriska. Obligatoriska fält visas med röd text. Administratören kan också konfigurera ett fält så att det blir villkorsberoende. Det innebär att fältet inte är obligatoriskt som standard, utan blir obligatoriskt om data i andra fält i posten uppfyller vissa kriterier. Om ett fält blir beroende som ett resultat av att ett villkor som definieras för fältet uppfylls, och om importfilen inte innehåller något värde för det villkorsberoende fältet, avvisas posten.
- Lägg till fält i applikationen om du vill importera data som inte mappas till standardfälten i applikationen.

  Under importprocessen måste du matcha alla fälten i din fil med ett befintligt fält i applikationen så att dina data läses in. Om din roll har behörigheten Anpassa applikation kan du skapa nya (anpassade) fält i Oracle CRM On Demand och mappa till de befintliga fälten. Instruktioner finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).
- Lägg upp urvalslistevärden, om det behövs.

  Under importprocessen kan du ange hur du vill att urvalslistevärden i din CSV-fil som inte matchar befintliga urvalslistevärden i applikationen ska hanteras:
  - Läggas till som nya värden i applikationen

    Obs! Om du vill se ändringarna av urvalslistevärdena i applikationen måste du eventuellt logga ut och sedan logga in igen.
  - Inte läggas till (läs endast in de värden som matchar och lämna övriga tomma).

  Om du vill använda de urvalslistevärden som finns i applikationen och endast importera data som matchar dem måste du kontrollera att urvalslistevärdena överensstämmer exakt, även vad gäller stavning och bruket av stora och små bokstäver (värdena är skiftlägeskänsliga).

  En del urvalslistevärden kan inte ändras och en del följer inte det här mönstret. Gå till Riktlinjer för att kontrollera data (finns Riktlinjer för datagranskning på sidan 1657) och kontrollera riktlinjerna för posttypen du vill importera.
- Välj korrekt tidsformat.

  Välj korrekt datum-/tidsformat. Om du väljer FM/EM-tidsformaten, men dina data inte innehåller FM eller EM bearbetas fälten på följande sätt:
  - Om fältet TT har ett värde som är högre än eller är lika med 8 och mindre än eller lika med 12 betraktas dessa fält som FM.

- Om du väljer FM/EM-tidsformaten, men dina data inte innehåller FM eller EM bearbetas fälten på följande sätt: om fältet TT har ett värde som är högre än eller är lika med 8 och mindre än eller lika med 12 betraktas dessa fält som FM. Om fältet TT har ett värde som är lägre än 8 och högre än 12 betraktas dessa fält som EM. 7:00:00 bearbetas alltså som 7:00 EM, medan 9:00:00 bearbetas som 9:00 FM.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ändra värden i urvalslistor (finns Changing Picklist Values på sidan 1258)
- Import- och exportverktyg (på sidan 1618)

Mer information om hur du förbereder en dataimport finns under 1800338.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Kontoadressfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp dina poster innan du importerar kontoadresser till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Du kan endast importera kontoadressfält till Oracle CRM On Demand om delade adresser har ställts in för ditt företag. Mer information om delade adresser finns i Hantera adresser (på sidan 343).

Fältnamn för standardkontoadress	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Rad-id	Id	15	Ingen.
Konto-id	Id	15	Ingen.
Konto, externt id	Text	30	Ingen.
Adress-id	Id	15	Ingen.
Adress, externt id	Text	30	Ingen.
Adresstyp	Urvalslista	30	Följande standardadresstyper är tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.
Fakturering	Kryssruta	1	Om fältet Fakturering har värdet J är adressen en faktureringsadress. Värdena för detta fält är J och N.
Leverans	Kryssruta	1	Om fältet Leverans har värdet J är adressen en leveransadress. Värdena för detta fält är J och N.

Kontobokfält: Förbereda import

Följande tabell innehåller information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar kontoböcker till Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du vill importera poster med kontoböcker eller kontaktböcker måste din roll innehålla behörigheten Hantera framtida böcker.

Informationen i det här avsnittet är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Mer information om tidsbaserade boktilldelningar finns i Om tidsbaserade boktilldelningar (på sidan 1441).

Fält för bokkonton, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Bok	Sträng	150	Ingen
Bok-id	Sträng	15	Ingen
Externt bok-id	Sträng	30	Ingen
Konto: Id	Sträng	15	Konto-id.
Konto	Sträng	100	Ingen
Kontoplats	Sträng	50	Ingen
Konto, externt id	Sträng	30	Ingen
Startdatum	Datum	Ingen	Datumet då postaktiveringen måste äga rum.
Slutdatum	Datum	Ingen	Datumet då postaktiveringen måste avslutas.
Framtida primär flagga	Sträng	1	Om den framtida primär-flaggan har värdet Y, ställs boken för den aktuella posten in på primär för dataobjektet när boken aktiveras. Detta baseras på fältet Startdatum. Värdena för detta fält är Y och N.

Kontokontaktfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp dina poster innan du importerar kontokontakter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardkontakter för konto, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto-id	Id	15	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Konto	Variabeltecken	100	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Kontaktperson	Text	255	Kontaktpersonens fullständiga namn
Kontakt-id	Id	15	Ingen
Valuta	Variabeltecken	20	Ingen
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen

Fält för kontokonkurrent: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp dina poster innan du importerar kontokonkurrenter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för kontokonkurrent, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto-id	Id	15	Ingen
Konkurrent-id	Id	15	Ingen
Det här kontot	Text	100	Anger det överordnade kontonamnet

Fält för kontokonkurrent, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontokonkurrent	Text	100	Anger namnet på konkurrenten
Konto, externt unikt id	Text	30	Ingen
Konkurrent, externt id	Text	30	Ingen
Id	Id	15	Anger rad-id för kontokonkurrenten
Roll	Urvalslista	30	Ingen
Omvänd roll	Urvalslista	30	Ingen
Startdatum	Datum	Ingen	Ingen
Slutdatum	Datum	Ingen	Ingen
Status	Text	30	Ingen
Styrkor	Anteckning	1999	Ingen
Svagheter	Anteckning	1999	Ingen
Kontakt-id	Id	15	Ingen
Primär kontakt	Text	100	Ingen
Kommentarer	Anteckning	1999	Ingen

Fält för kontohändelser: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar dina poster innan du importerar kontohändelser till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för kontohändelse, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	50	Ingen
Konto-id	Id	15	Ingen

Fält för kontohändelse, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt unikt id	Id	15	Kontots externa unika id.
Händelse	Text	50	Namn på händelsen.
Händelse-id	Id	15	Ingen
Händelse: Id för externt system	Id	15	Händelsens externa system-id.
Rad-id	Id	15	Ingen

Kontofält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar dina poster innan du importerar konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontovaluta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Konto	Text	100	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se därför till att alla poster har ett värde i det här fältet innan du gör importen.
Kontotyp	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Konkurrent, Kund, Partner och Prospekt
Årliga intäkter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadress	Urvalslista	100	Värdet i det här fältet är endast tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag. Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga adressposten. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Faktureringsadress 2, 3	Text	100 av varje	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Faktureringsadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, ort	Text	50	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerika är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, box/ sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden: Standardförkortningar för alla USA:s stater (versaler). Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem. Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Fakt.adress, postnummer	Text	30	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakturaadress, externt id	Text	30	Om delade adresser är aktiverade för ditt företag blir datatypen för det här fältet en urvalslista. Värdet för det här fältet måste stämma överens med en befintlig adressposts externa unika id. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Samtalsfrekvens	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast .
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Furigana, namn	Text	100	Furiganas motsvarighet till Kanji (endast japanska).
Sjukhusnr	Text		Sjukhusets nummer. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bransch	Urvalslista	50	Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem. Företagets Oracle CRM On Demand-administratör kan också skapa ett anpassat kontofält som innehåller de giltiga värden som du förväntar dig i dina importdata. Det gör att du kan importera dina data till det anpassade fältet i stället för till det här fältet. Giltiga standardvärden: Självgående, Energi, Finansiella tjänster, Högteknologi, Tillverkning, Övrigt, Farmaceutisk, Detaljhandel, Tjänster och Telekommunikationer.
Påverkandetyp	Text	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast .

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Datum för senaste samtal	Datum, UTC-tid	7	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Plats	Text	50	I de flesta fall används det här fältet för att identifiera dubblettposter. Mer information finns i Om dubbletter och externa id:n (på sidan 1642). Om du exempelvis vill skilja mellan huvudkontor och ett filialkontor för konto XYZ, görs en kontroll av både kontonamn och plats för att avgöra om posten är en dubblett.
Faxnummer	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer	Telefon	40	Ingen
Marknadspotential	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast .
Marknadssegment	Text	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Texten kan redigeras.
Marknadsandel	Nummer	22	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ändrad av	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Antal medarbetare	Heltal	Ej tillämplig	Ingen
Antal läkare	Nummer	Ej tillämplig	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Överordnat konto	Text	100	Måste vara ett giltigt kontonamn.
Överordnat konto, externt id	Text	30	Ingen
Överordnat konto, plats	Text	50	Ingen
Partner	Kryssruta	Ej tillämplig	Indikation på att kontot är en partner.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Lägsta, Medel och Högsta
Aktiebolag	Kryssruta	Ej tillämplig	Det här fältet ska markeras om detta är ett aktiebolag.
Bedömning 1	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5. Mer information finns i Om fält som visas som bilder (på sidan 56).
Bedömning 2	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Bedömning 3	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5.

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Omtilldela konto	Kryssruta	Ej tillämplig	Anger att kontot ska omtilldelas. Vid import löser denna inställning ut automatiska tilldelningsregler för kontoposten om företagsadministratören eller chefen gjort inställningar för detta.
Referens	Kryssruta	Ej tillämplig	Det här fältet ska markeras om detta konto ska vara en referens som du får informera prospekt om.
Referens från den	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Region	Urvalslista	25	Giltiga standardvärden: Öst, Väst och Central
Rutt	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Leveransadress	Urvalslista	100	Det här fältet är endast tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag. Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga Adressposten. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Leveransadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Leveransadress 2, 3	Text	100 av varje	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, ort	Text	50	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Lev.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerika är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, box/ sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden: Standardförkortningar för alla USA:s stater (versaler). Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem. Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, postnr	Text	30	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Leveransadress, externt id	Text	30	Om delade adresser är aktiverade för ditt företag blir datatypen för det här fältet en urvalslista. Värdet för det här fältet måste stämma överens med en befintlig adressposts externa unika id. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här

Standardkonto Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Källkampanj	Urvalslista	30	Den kampanj som genererade kontot.
Status	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Stoppljus 1	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2. Mer information finns i Om fält som visas som bilder (på sidan 56).
Stoppljus 2	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2.
Stoppljus 3	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2.
Distrikt	Text	255	Ingen
Webbplats	Text	100	Ingen formatkontroll (förutom längdkontroll) utförs på importerade data för det här fältet.
Intäkt, ack. år	Nummer	22	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Fält för kontopartner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp dina poster innan du importerar kontopartners till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardkontopartner	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto-id	Id	15	Ingen.
Partner-id	Id	15	Ingen.
Överordnat konto	Text	100	Ingen.
Konto: Externt unikt id	Text	30	Ingen.
Partner, externt id	Text	30	Ingen.

Fältnamn för standardkontopartner	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Id	Id	15	Ingen.
Roll	Urvalslista	30	Ingen.
Omvänd roll	Urvalslista	30	Ingen.
Startdatum	Datum	Ingen	Ingen.
Slutdatum	Datum	Ingen	Ingen.
Status	Text	30	Ingen.
Styrkor	Anteckning	1999	Ingen.
Svagheter	Anteckning	1999	Ingen.
Kontakt-id	Id	15	Ingen.
Primär kontakt	Text	100	Ingen.
Kommentarer	Anteckning	1999	Ingen.

Fält för kontoteam: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontoteam till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för kontoteam, standardnamn	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontoåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Fullständig, Skrivskyddad, Redigera, Ägare. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontoplats	Text	50	Ingen
Konto	Text	100	Ingen

Kontaktåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Skrivskyddad, Redigera, Fullständig, Ingen åtkomst. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Affärsmöjlighetsåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Skrivskyddad, Redigera, Fullständig, Ingen åtkomst. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Teamroll	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Ägare, Huvudsponsor, Konsult, Partner, Annan
Användar-id	Text	50	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Användare, externt id	Text	30	Ingen

Ackrediteringsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar ackrediteringsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardackreditering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Ackrediteringsavgift	Valuta	22	Ingen.
Ackrediterings-id	Text	50	Den interna identifieraren för ackrediteringen bör vara unik.
Tillgänglig från	Datum	7	Ingen.
Tillgänglig till	Datum	7	Ingen.
Företag	Text	50	Ingen.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om ackrediteringskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen

Beskrivning	Text	250	Ingen.
E-post	Text	40	Ackrediteringskontaktens e-postadress.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange ackrediteringskontaktens förnamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange ackrediteringskontaktens efternamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Namn	Text	50	Namnet på en ackreditering bör vara unikt.
Mål	Urvalslista	50	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	50	Ackrediteringskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Ingen.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Ingen.
Förnybar	Kryssruta	1	Ingen.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Försäljning, Teknisk, Service, Installation, Uppgradera, Design och Säkerhet.
Giltighet (månader)	Nummer	22	Ingen.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare ackrediteringsinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Ackrediteringsfält (finns Accreditation Fields på sidan 515)

Fält för ackrediteringsbegäran: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar begärandedata för kursackreditering till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardbegäran om ackreditering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Ackrediteringsdatum	Datum	7	Ingen.
Ackrediteringsnamn	Urvalslista	15	Ingen.
Ackrediteringsnummer	Text	50	Ackrediteringsnummer är i regel unika.
Ackrediteringsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Begärd, Beviljad och Nekad.
Beskrivning	Text	250	Ingen.
Sista giltighetsdatum	Datum	7	Ingen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Partner	Urvalslista	15	Ingen.
Plan	Urvalslista	15	Ingen.
Förnybar	Kryssruta	1	Ingen.
Datum för begäran	Datum	7	I det här fältet visas som standard aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Adressfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar dina poster innan du importerar adresser till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardadress Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Adressnamn	Text	100	Det här fältet ska alltid fyllas i och måste vara unikt.
Land	Text	30	Ingen
Adress 1	Text	200	Ingen
Adress 2	Text	100	Ingen
Adress 3	Text	100	Ingen
Delstat	Text	30	Ingen
Ort	Text	50	Ingen
Provins	Text	50	Ingen
Postnr	Text	30	Ingen
Beskrivning	Text	100	Ingen
Kommentarer	Text	1999	Ingen
Latitud	Nummer	22	Du kan använda det här fältet för mobilapplikationer, exempelvis Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales och Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, som har stöd för geokodsfunktioner.
Longitud	Nummer	22	Du kan använda det här fältet för mobilapplikationer, exempelvis Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales och Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, som har stöd för geokodsfunktioner.

Fält för tilldelning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar tilldelningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardtilldelning	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Tilldelningstyp	Text	30	Ingen
Tilldelningskvantitet	Nummer	22	Den kvantitet av produkten som tilldelas säljaren av administratören.
Distribuerad kvant.	Nummer	22	Produktkvantiteten som säljaren lämnade inom tilldelningsperioden.
Slutdatum	Datum/tid	7	Det sista datumet då produkten kan betalas ut.
Största kvant.	Nummer	22	Den kvantitet av produkten som säljaren kan distribuera på en angiven tid till en kund.
Ordna per	Nummer	22	Den ordning i listan som användaren kan se produkterna i.
Återstående kvant.	Nummer	22	Den tillgängliga produktkvantiteten som säljaren kan lämna inom tilldelningsperioden.
Varuprov	Text	15	Produktnamnet som associeras med tilldelningar.
Startdatum	Datum/tid	7	Datumet då distributionen startar.
Stoppa varuprov	Boolesk	1	När fältet har valts kan produkten inte längre betalas ut.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Ansökningsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar ansökningsposter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardansökan Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Adress Adress 1	Variabeltecken	200	Gatuadressen för företaget som har skickat ansökningen.
Adress Adress 2	Variabeltecken	100	Ingen
Adress Adress 3	Variabeltecken	100	Ingen
Adress Ort	Variabeltecken	50	Ingen
Adress Land	Variabeltecken	30	Ingen
Adress Box/sorteringskod	Variabeltecken	200	Ingen
Adress Provins	Variabeltecken	50	Ingen
Adress Delstat (USA)	Variabeltecken	10	Ingen
Adress Postnummer	Variabeltecken	30	Ingen
Årlig intäkt	Nummer	22	Företagets totala årsintäkt.
Godkännandestatus	Variabeltecken	30	Ansökans aktuella godkännandestatus.
Godkänt den	Datum	7	Datum och tid då ansökningen godkändes.
Kampanj	Variabeltecken	15	Namnet på kampanjen som uppmuntrade partnern att göra ansökningen.
Mobiltelefonnr	Variabeltecken	40	Avsändarens mobiltelefonnummer.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen
Aktuell godkännare	Variabeltecken	15	Namnet på den aktuella godkännaren.
E-postadress	Variabeltecken	100	Avsändarens e-postadress.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Befintliga samarbeten	Variabeltecken		Listan över befintliga samarbeten.
Förväntade samarbetsförmåner	Variabeltecken	500	De förväntade förmånerna av samarbetet.
Förnamn	Variabeltecken	50	Avsändarens förnamn.

Standardansökan Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Bransch	Variabeltecken	50	Branschen som företaget verkar inom.
Befattning	Variabeltecken	75	Avsändarens befattning.
Efternamn	Variabeltecken	50	Avsändarens efternamn.
Plats	Variabeltecken	50	Platsen för företaget.
Faxnummer	Variabeltecken	40	Företagets primära faxnummer.
Telefonnummer	Variabeltecken	40	Huvudtelefonnummer som används för att nå företaget.
Namn	Variabeltecken	50	Företagets namn.
Antal medarbetare	Nummer	22	Det totala antalet anställda på företaget.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Partner	Variabeltecken	15	Namnet på partnern som är associerad med ansökan.
Partnerprogram	Variabeltecken	15	Namn på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Partnertyp	Variabeltecken	30	Typen av partner som ansökan skickas för.
Programnivå	Variabeltecken	30	Nivån på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Avslagsorsak	Variabeltecken	30	Orsaken till att ansökan avslogs.
Källa	Variabeltecken	30	Källan som ansökan kommer från, till exempel webbplats, direktreklam, e-post och så vidare.
Sändningsstatus	Variabeltecken	30	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Skickat datum	Datum	7	Datum och tid då ansökningen skickades.
Webbplats	Variabeltecken	100	Företagets webbadress.
Faxnr, arbete	Variabeltecken	40	Avsändarens faxnummer till arbetet.

Standardansökan Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Telefonnr, arbete	Variabeltecken	40	Avsändarens telefonnummer till arbetet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för möteskontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar länken mellan en kontakt och ett möte till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för bokningskontakt, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt, fullständigt namn	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Bokning, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för mötesanvändare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar länken mellan en användare och ett möte till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för bokningsanvändare, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Användar-id	Text	30	Ingen
Bokning, externt id	Text	30	Ingen
Användare, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fälten Möte, Uppgift och Samtal: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar bokningar och uppgifter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Välj korrekt tidsformat. Välj korrekt datum-/tidsformat. Om du väljer tidsformatet TT:MM:SS FM bör du för att få bästa resultat ange om dina data är FM eller EM i din CSV-filen. Om du väljer FM/EM-tidsformaten, men dina data inte innehåller FM eller EM bearbetas fälten på följande sätt: om fältet TT har ett värde som är högre än eller är lika med 8 och mindre än eller lika med 12 betraktas dessa fält som FM. Om fältet TT har ett värde som är lägre än 8 och högre än 12 betraktas dessa fält som EM. 7:00:00 bearbetas alltså som 7:00 EM, medan 9:00:00 bearbetas som 9:00 FM.

Standardmöte, uppgift och samtal Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Kontoplats	Text	50	Ingen
Aktivitet	Text	100	Ingen
Aktivitet, valuta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.

Standardmöte, uppgift och samtal Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Mötespåminnelse	Urvalslista	30	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kampanj	Text	50	Ingen
Kampanj, externt id	Text	30	Ingen
Kommentarer	Anteckning	250	Ingen
Kontakt	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de kopplade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Sista datum	Datum	32	Ingen. Fältet är tillgängligt för uppgifter. Fältet är obligatoriskt som standard.
Sluttid	Datum/tid	32	Ingen. Fältet är tillgängligt för möten. Fältet är obligatoriskt som standard.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Händelse	Urvalslista	50	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Finansieringsbegäran	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Skrivskyddad.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Kundämne	Text	255	Ingen
Kundämne, externt id	Text	30	Ingen
Plats	Text	100	Endast för möten.
Affärsmöjlighet	Text	100	Ingen

Standardmöte, uppgift och samtal Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	Det här fältet ska alltid fyllas i. Giltiga standardvärden: 1-Hög, 2-Medel, 3-Låg
Privat	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Serviceärende	Text	64	Ingen
Serviceärende, externt id	Text	30	Ingen
Starttid	Datum/tid	32	Ingen. Fältet är tillgängligt för möten. Fältet är obligatoriskt som standard.
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är: Slutförd, Uppskjuten, Pågående, Väntar på någon annan, Inte startad
Ämne	Text	150	Tillgänglig för uppgifter och möten. Fältet är obligatoriskt som standard.
Uppgiftsvaluta	Text	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Uppgiftspåminnelse	Datum/tid	32	Ingen.

Standardmöte, uppgift och samtal Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Typ	Urvalslista	30	Fältet är tillgängligt för uppgifter och möten. Giltiga standardvärden är: Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Möte, Övrigt, Personligt, Presentation, Att göra

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Aktivitetsfält (på sidan 229)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för tillgång: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar tillgångar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för tillgångar, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Tillgångsvaluta	Urvalslista	20	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontrakt	Text	30	Ingen
Kundkontakt	Text	255	Ingen
Beskrivning	Text	250	Ingen
Sista giltighetsdatum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen

Fält för tillgångar, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Installationsdatum	Datum	7	Det här fältet fylls automatiskt i med det aktuella datumet när du importerar tillgångar till Oracle CRM On Demand.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Meddelandedatum	Datum	7	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Driftstatus	Text	30	Ingen
Produkt, externt id	Text	30	Ingen
Produktnamn	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Inköpsdatum	Datum	7	Ingen
Inköpspris	Valuta	15	Ingen
Kvantitet	Nummer	15	Ingen
Serienr	Text	100	Ingen
Leveransdatum	Datum	7	Ingen
Garanti	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Bevaka tillgångar (på sidan 278)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för spärrade produkter: Förbereda import

Följande tabell innehåller specifik information om hur du ställer in poster innan du importerar posterna med spärrade produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standard för spärrad produkt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt	Text	15	Ingen
Valuta	Urvalslista	15	Ingen
Beskrivning	Text	250	Ingen
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Id	Text	15	Ingen
Indexerad kryssruta	Boolesk	1	Ingen
Indexerad valuta	Valuta	22	Ingen
Indexerat datum	Datum/tid	32	Ingen
Indexerat antal	Nummer	22	Ingen
Indexerad urvalslista 1	Urvalslista	30	Ingen
Indexerad urvalslista 2	Urvalslista	30	Ingen
Indexerad urvalslista 3	Urvalslista	30	Ingen
Indexerad urvalslista 4	Urvalslista	30	Ingen
Indexerad urvalslista 5	Urvalslista	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Produkt	Text	100	Ingen
Kontakt: Externt unikt id	Text	50	Ingen
Ägare: Externt unikt id	Text	50	Ingen
Produkt: Externt unikt id	Text	50	Ingen

Fält för bokanvändare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar bokanvändare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Mer information om hur böcker används i Oracle CRM On Demand finns i Hantering av bok (finns Book Management på sidan 1425).

Standardbokanvändare, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Åtkomstprofil	Sträng	100	Ingen
Bokanvändarroll	Sträng	30	Ingen
Användare	Sträng	50	Det här fältet är värdet för användaraliaset.
Boknamn	Sträng	150	Om du utför en ny import rekommenderar vi att du endast anger ett värdet för boknamnfältet eller bok-id, inte både och.
Bok-id	Sträng	15	Om du utför en ny import rekommenderar vi att du endast anger ett värdet för boknamnfältet eller bok-id, inte både och. Om du uppdaterar en befintlig post är fältet bok-id obligatoriskt:
Användaridentitet	Sträng	15	Om du uppdaterar en befintlig post är fältet användaridentitet obligatoriskt: Om du utför en ny import rekommenderar vi att du anger värdet för minst ett av följande fält: Användares inloggnings-id, Användaridentitet eller Användare, externt id.
Användare, externt id	Sträng	30	Om du utför en ny import rekommenderar vi att du anger värdet för minst ett av följande fält: Användares inloggnings-id,

Standardbokanvändare, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			Användaridentitet eller Användare, externt id.
Användares inloggnings-id	Sträng	50	Om du utför en ny import rekommenderar vi att du anger värdet för minst ett av följande fält: Användares inloggnings-id, Användaridentitet eller Användare, externt id.

Bokfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar böcker till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Mer information om hur böcker används i Oracle CRM On Demand finns i Hantering av bok (finns Book Management på sidan 1425).

Standardböcker, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Bok-id	Sträng	15	Ingen
Överordnad bok	Sträng	150	Ingen
Boktyp	Sträng	30	Ingen
Kan innehålla data	Sträng	1	Ingen
Boknamn	Sträng	150	Ingen
Beskrivning	Sträng	255	Ingen
Partner	Sträng	100	Om du vill importera Partnerfältet rekommenderar vi att du även importerar Platsfältet.
Externt unikt id	Sträng	30	Ingen
Plats	Sträng	50	Det här fältet är partnerplatsen.

Fält för mäklarprofil: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar mäklarprofildata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardmäklarprofil	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Mäklarprofil	Text	40	Namnet på mäklarprofilen.
Mäklarprofil, år	Urvalslista	30	Året då mäklarprofilen är giltig.
Företagshistorik och framtida tillväxt	Text	250	Beskrivningen av företagshistoriken och den framtida tillväxten för mäklaren.
Företagsöversikt	Text	250	Innehåller ytterligare beskrivande information om mäklaren.
Skapad	Text	30	Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand: namnet på personen som skapade mäklarprofilen följt av datumet.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Faxnr	Telefon	35	Mäklarens faxnummer
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Ändrad	Text	30	Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand: namnet på personen som senast ändrade mäklarprofilen följt av datumet.
Partner	Urvalslista	30	Mäklarens namn.
Telefonnummer	Telefon	35	Mäklarens telefonnummer.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Primär adress	Text	50	Mäklarens primära adress.
Delkanal	Urvalslista	30	Mäklarförsäkringen. Standardvärdena är: Globala, Lokala, Nationella, Regionala och Grossister.

Segmentering	Urvalslista	30	Mäklarsegmenteringen. Standardvärdena är: Kommersiell, Tillväxt och Återförsäljning.
Distrikt/regional struktur	Text	250	Mäklarens distrikt eller regionala struktur.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare information om mäklarprofilen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Fält för mäklarprofiler (på sidan 712)

Fält för affärsplaner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsplansfält till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Affärsplan, standard Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Valuta	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Anteckning	250	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum	7	Ingen
Anteckningar	Text	250	Ingen
Affärsmöjligheter	Text	250	Ingen
Överordnad plan	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.
Period	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för perioden.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen

Affärsplan, standard Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Planintäkt	Valuta	22	Ingen
Produktnamn	Text	15	Referensfältet som innehåller produktobjekt-id.
Status	Urvalslista	30	Ingen
Styrkor	Text	250	Ingen
Hot	Text	250	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen
Svagheter	Text	250	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Kampanjfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kampanjer till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardkampanj Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Faktisk kostnad	Valuta	15	Ingen
Målgrupp	Text	2000	Ingen
Budgeterad kostnad	Valuta	15	Ingen
Kampanjvaluta	Urvalslista	15	Ingen
E-post för kampanj	Text	50	Ingen
Kampanjnamn	Text	50	Obligatoriskt fält som standard.
Telefonnr för kampanj	Telefon	40	Ingen

Standardkampanj Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kampanjtyp	Urvalslista	30	Standardinställda giltiga värden: Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarie, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats, Övrigt
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Slutdatum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Målkundämnen (nr)	Heltal	Ej tillämplig	Ingen
Mål	Text	2000	Ingen
Erbjudande	Text	255	Ingen
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Intäktsmål	Valuta	15	Ingen
Källkod	Text	30	Obligatoriskt fält som standard.

Standardkampanj Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Startdatum	Datum	7	Ingen
Status	Urvalslista	30	Standardinställda giltiga värden: Planerad, Aktiva, Avslutade

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kampanjfält: Förbereda import (på sidan 1695)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för kampanjmottagare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar kampanjmottagare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Om du vill importera kampanjmottagare måste du minst ange kontaktens externa id och kampanjnamnet.

Produktkategorifält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Leveransstatus	Text	30
Svarsstatus	Text	30
Kampanjnamn	Text	100
Kontakt, fullständigt namn	Text	255
Kampanj, externt id	Text	30
Kontakt, externt id	Text	30
Beskrivning	Text	250

Certifieringsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar certifieringsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardcertifiering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Tillgänglig från	Datum	7	Ingen.
Tillgänglig till	Datum	7	Ingen.
Certifieringsavgift	Valuta	22	Ingen.
Certifierings-id	Text	50	Den interna identifieraren för certifieringen bör vara unik.
Företag	Text	50	Ingen.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om certifieringskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Text	250	Ingen.
E-post	Text	50	Certifieringskontaktens e-postadress.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange certifieringskontaktens förnamn om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange certifieringskontaktens efternamn om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Namn	Text	50	Namnet på certifieringen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	30	Ingen.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	40	Certifieringskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Ingen.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Ingen.
Förnybar	Kryssruta	1	Ingen.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.

Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Innan försäljning, Efter försäljning, Teknisk, Service, Installation, Uppgradera, Design och Säkerhet.
Giltighet (månader)	Nummer	22	Ingen.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare certifieringsinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Certifieringsfält (finns Certification Fields på sidan 507)

Fält för certifieringsbegäran: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data för certifieringsbegäranden till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardbegäran om certifiering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Kandidat	Urvalslista	15	Ingen.
Kandidatdatum	Datum	7	Ingen.
Certifieringsnamn	Urvalslista	15	Ingen.
Certifieringsnummer	Text	50	Certifieringsnummer är normalt unika.
Certifieringsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Begärd, Beviljad och Nekad.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen.
Beskrivning	Text	250	Ingen.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen.
Sista giltighetsdatum	Datum	7	Ingen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.

Plan	Urvalslista	15	Ingen.
Datum för begäran	Datum	7	I det här fältet visas som standard aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.
Förnybar	Kryssruta	1	Ingen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Certifieringsfält (finns Certification Fields på sidan 507)

Fält för skadeståndskrav: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data om skadeståndskrav till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell är endast giltig för data om skadeståndskrav.

Namn på fält för skadeståndskrav	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Arbetsförmåga	Urvalslista	30	Ingen
Adress	Text	200	Ingen
Adressrad 1	Text	100	Ingen
Adressrad 2	Text	100	Ingen
Storlek på skuld	Valuta	22	Ingen
Storlek på förlust	Valuta	22	Ingen
Skyldig	Urvalslista	30	Ingen
Affärskonto	Text	15	Den undanhållande institutionen (affärskontot) som är kopplat till posten.
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen

Namn på fält för skadeståndskrav	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Förlustkategori	Urvalslista	30	Ingen
Ort	Text	50	Ingen
Skadeståndskrav, nummer	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Personalklass	Urvalslista	30	Ingen
Stängningsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Kommentarer	Text	250	Ingen
Företag: Id för externt system	Text	30	Även kallat externt unikt id.
Villkor	Text	50	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Land	Text	30	Ingen
Län	Text	50	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadeståndskravet	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadan	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Skadad medarbetares nummer	Nummer	22	Ingen
Händelsenummer	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen

Namn på fält för skadeståndskrav	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Extern källa	Text	50	Ingen
Sjukhusets namn	Text	50	Ingen
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Skadad under arbetstid	Urvalslista	30	Ingen
Typ av förlust	Urvalslista	30	Ingen
Skuldkälla	Urvalslista	30	Ingen
Verksamhetsområde	Urvalslista	30	Ingen
Plats för förlusten	Urvalslista	30	Ingen
Förlustkod	Urvalslista	30	Ingen
Datum och tid för förlusten	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Beskrivning av förlusten	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken.
Förlusttyp	Urvalslista	30	Ingen
Kod på medicinsk skada	Urvalslista	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kroppsdel som skadats	Urvalslista	30	Ingen
Antal skadade personer	Nummer	22	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Skadeplats	Urvalslista	30	Ingen
Polis	Text	50	Ingen

Namn på fält för skadeståndskrav	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Polisrapportnummer	Text	50	Ingen
Försäkring	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för försäkringen som är kopplad till den här posten.
Postnr	Text	30	Ingen
Provins	Text	50	Ingen
Relation till den försäkrade	Urvalslista	30	Ingen
Rapportdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Rapportnummer	Text	50	Ingen
Rapporterad av	Urvalslista	30	Ingen
Rapportörens kontaktinformation	Text	50	Ingen
Delstat	Text	10	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Tidpunkt för död	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Typ av skada	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Kontaktadressfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontaktadresser till Oracle CRM On Demand.

Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Du kan

endast importera kontaktadressfält till Oracle CRM On Demand om delade adresser har ställts in för ditt företag. Mer information om delade adresser finns i Hantera adresser (på sidan 343).

Standardkontaktadress, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Rad-id	Id	15	Ingen.
Kontakt-id	Id	15	Ingen.
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen.
Adress-id	Id	15	Ingen.
Adress, externt id	Text	30	Ingen.
Adresstyp	Urvalslista	30	Följande standardadresstyper är tillgängliga: Bostad, Kontor, Semesterbostad, Annan, Alternativ, Privat, Postnummer, Sjukhus och Klinik.
Primär	Kryssruta	1	Om fältet Primär har värdet J är adressen en primär adress. Värdena för detta fält är J och N.

Kontaktbokfält: Förbereda import

Följande tabell innehåller specifik information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar kontaktböcker till Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du vill importera poster med kontoböcker eller kontaktböcker måste din roll innehålla behörigheten Hantera framtida böcker.

Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Mer information om tidsbaserade boktilldelningar finns i Om tidsbaserade boktilldelningar (på sidan 1441)

Standardbokkontakt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Namn	Sträng	150	Om du utför en ny import rekommenderar vi att du anger ett värde för namnfältet

Standardbokkontakt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			eller bok-id, inte både och. Om du uppdaterar en befintlig post är namnfältet obligatoriskt:
Bok-id	Sträng	15	Om du utför en ny import rekommenderar vi att du anger ett värde för namnfältet eller bok-id, inte både och. Om du uppdaterar en befintlig post är fältet bok-id obligatoriskt:
Externt bok-id	Sträng	30	Ingen
Kontakt: Id	Sträng	15	Kontakt-id:t är rad-id:t för kontakten.
Kontakt, externt id	Sträng	30	Ingen
Startdatum	Datum	Ingen	Datumet då postaktiveringen måste äga rum.
Slutdatum	Datum	Ingen	Datumet då postaktiveringen måste avslutas.
Framtida primär flagga	Sträng	1	Om den framtida primär-flaggan har värdet Y, ställs boken för den aktuella posten in som primär för dataobjektet när boken aktiveras. Detta baseras på fältet Startdatum. Värdena för detta fält är Y och 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 (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657). First, you must review the following import information before performing an import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

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 (finns Om dubbletter och externa id:n på sidan 1642).
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 (finns Om dubbletter och externa id:n på sidan 1642).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623). 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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623). 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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). 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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). This field is not available if shared addresses are set up for your company.
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). 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

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
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

Default Contact 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. Mer information om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält finns i Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126). Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 60).
Experience Level	Picklist	30	Default values are None, Limited, Good, and Extensive. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Gender	Picklist	1	Default values are F and M. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Home Phone #	Phone	40	None
Home Value	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integration ID	Text	30	None
Investment Horizon	Picklist	30	Default values are Short term, Medium term, and Long term. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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).
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

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
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

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
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 (finns Om fält som visas som bilder på sidan 56).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (finns Om fält som visas som bilder på sidan 56).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (finns Kontaktfält på sidan 305)
- Field Type Guidelines for Importing Data (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657)
- Importing Your Data (finns Importera data på sidan 1832)

Fält för delstatslicenser för kontakter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar delstatslicenser för fordon till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standarddelstatslicens för kontakter Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt	Text	15	Ingen
Sista giltighetsdatum	Text	7	Datumet då den medicinska licensen för kontakten slutar gälla, om det är känt.
Licensnummer	Text	30	Den obligatoriska licensnumret för kontakten i den angivna delstaten.
Delstat	Text	30	En delstat i USA eller en provins i Kanada (valfritt).

Standarddelstatslicens för kontakter Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Status	Text	30	Standardvärdena licensens status är: tom, aktiv och utgången.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Delstatslicenser för kontakter (på sidan 528)

Fält för kontaktteam: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontaktteam till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardkontaktteam Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontaktåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Skrivskyddad, Redigera, Fullständig, Ingen åtkomst. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontakt, fullständigt namn	Text	60	Ingen
Teamroll	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Ägare, Huvudsponsor, Konsult, Partner, Annan
Användar-id	Text	50	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Användare, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Dela poster (team) (på sidan 145)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för kursanmälningar: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kursanmälningsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardkursanmälningar	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Kandidat	Urvalslista	15	Ingen.
Datum för slutförande	Datum	22	Ingen.
Kursnamn	Urvalslista	15	Namnet på en kurs bör vara unikt.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen.
Beskrivning	Text	250	Ingen.
Anmälningsdatum	Datum	22	I det här fältet visas som standard aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.
Anmälningsnummer	Text	100	Ingen.
Anmälningsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena för fältet är: Anmäld, Slutfört och Ofullständig.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Erbjudande, partner	Urvalslista	15	Tredjepartsföretaget som kandidaten anmäler sig till för kursen. Posten hämtas vanligtvis från listan över partner som erbjuder kursen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Kursfält (finns Course Fields på sidan 489)

Kursfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar kursdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardkurser	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Tillgänglig från	Datum	7	Ingen.
Tillgänglig till	Datum	7	Ingen.
Företag	Text	100	Företaget där kurskontakten arbetar.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om kurskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kursavgift	Valuta	22	Ingen.
Kurs-id	Text	30	Den interna identifieraren för kursen bör vara unik, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Kurslängd (dagar)	Nummer	22	Ingen.
Beskrivning	Text	255	Ingen.
Tidslängd (timmar)	Nummer	22	Ingen.
E-post	Text	100	Kurskontaktens e-postadress.
Examen	Urvalslista	15	Ingen.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange kurskontaktens förnamn om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Format	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Handledarledd, Datorbaserade övningar och Självstudier.
Praktiska övningar	Kryssruta	1	Ingen.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange kurskontaktens efternamn om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Medium	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Lektionssal, Online och CD/DVD.

Namn	Text	100	Namnet på en kurs bör vara unikt.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	40	Kurskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Ingen.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Ingen.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Innan försäljning, Efter försäljning, Teknisk, Service, Installation, Uppgradera, Design och Säkerhet.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare kursinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Kursfält (finns Course Fields på sidan 489)

Fält för försäkringsskydd: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar data om försäkringsskydd till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om försäkringsskydd.

Fält för försäkringsskydd	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Börja	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen

Fält för försäkringsskydd	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Försäkringsskydd	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Försäkringsskydd	Text	100	Ingen
Försäkringsskyddsprodukt	Text	15	Ingen
Försäkringsskyddsprodukt: Id för externt system	Text	50	Även kallat externt unikt id.
Försäkringsskyddsstatus	Urvalslista	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Avdragsgillt	Valuta	22	Ingen
Slut	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Individuell gräns	Valuta	22	Ingen
Försäkrat belopp	Valuta	22	Ingen
Försäkrad egendom	Text	30	Ingen
Försäkrad egendom: Id för externt system	Text	50	Även kallat externt unikt id.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Försäkring	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.

Fält för försäkringsskydd	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Total gräns	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

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 (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657). First, you must review the following import information before performing an import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03

The information in the following table is valid for Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03 only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Name	Text	100
Account Location	Text	50
Description	Text	16,350
Custom Objects 04-15	Text	50
Division	Text	50
Custom Objects 04-15 External Unique ID	Text	30
Integration ID	Text	30
External Unique ID	Text	30
Owner	Email	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Picklist Value Group	Text	50
Currency	Text	20
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30
Indexed Number	Number	16
Indexed Date	Date/Time	32
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Checkbox	Boolean	1
Type	Text	30
Account	Text	100
Campaign	Text	100
Contact	Text	255
Custom Object 01	Text	50
Custom Object 02	Text	50
Custom Object 03	Text	50
Dealer	Text	100
Event	Text	50
Fund	Text	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Household	Text	50
Lead	Text	255
Opportunity	Text	100
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Service Request	Text	64
Solution	Text	100
Vehicle	Text	100
Account External ID	Text	30
Campaign External ID	Text	30
Contact External ID	Text	30
Custom Object 01 External ID	Text	30
Custom Object 02 External ID	Text	30
Custom Object 03 External ID	Text	30
Lead External ID	Text	30
Opportunity External ID	Text	30
Owner External ID	Text	30
Portfolio External ID	Text	30
Product External ID	Text	30
Service Request External ID	Text	30
Solution External ID	Text	30

Custom Objects 04 and higher

The information in the following table is valid for custom objects 04 and higher only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Account	Text	100
Activity	Text	100
Book	String	150
Book:ID	String	15
Campaign	Text	100
Custom Objects 01-15	Text	50
Dealer	Text	100
Description	Text	16,350
Exchange Date	Date	32
External Unique ID	Text	30
Event	Text	50
Fund	Text	50
Fund Request	Text	50
Household	Text	1
Indexed Checkbox	Boolean	1
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Date	DateTime	32
Indexed Number	Number	16
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Integration ID	Text	30
Lead	Text	225
Name	Text	100
Opportunity	Text	100
Owner	Email	50
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Service Request	Text	64
Type	Text	30
Vehicle	Text	100
Account External Unique ID	Text	30
Activity External Unique ID	Text	30
Asset External System ID	Text	30
Campaign External Unique ID	Text	30
Company External System ID	Text	30
Contact External Unique ID	Text	30
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
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

Fält för skada: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar skadedata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om skador.

Skada, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Krav	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Skadeståndskrav: Id för externt system	Text	50	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Skada	Text	50	Ingen
Skadebeskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Skadenamn	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.

Skada, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning av skadad egendom	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Typ av skadad egendom	Text	50	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Uppskatta belopp	Valuta	22	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Försäkringsegendom	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkringsegendom: Id för externt system	Text	50	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Egendomsnummer	Nummer	22	Ingen
Ägare: Externt unikt id	Text	30	Ingen

Se även

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för affärsregistrering: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsregistreringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkännandestatus	Urvalslista	30	Värdena i fältet är: Avvaktar godkännande, Godkänd, Avslagen, Returnerad, Annullerad och Utgången.
Godkänt den	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Associerad kontakt	Urvalslista	100	Ingen
Associerad kund	Urvalslista	100	Ingen
Associerat kundämne	Text	100	Ingen
Associerat kundämne: Externt unikt id	Text	30	Ingen
Associerat kundämne: Förnamn	Text	50	Ingen
Associerat kundämne: Efternamn	Text	50	Ingen
Associerat kundämne: Integrerings-id	Text	30	Ingen
Associerat kundämne: Efternamn	Text	50	Ingen
Associerad affärsmöjlighet	Urvalslista	100	Ingen
Mobiltelefon	Text	40	Ingen
Ort	Text	50	Ingen
Stängningsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Företagsnamn	Text	50	Ingen

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Fältetyp	Maximal längd	Kommentarer
Konverterat till affärsmöjlighet	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Land	Urvalslista	50	Ingen
Aktuell godkännare	Urvalslista	100	Ingen
Skapad: Datum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Valuta	Urvalslista	Ej tillämplig	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma med de giltiga värdena.
Affärens storlek	Valuta	15	Ingen
Beskrivning	Text	255	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
E-post	Text	50	Ingen
Växelkurs	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Sista giltighetsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Externt id	Text	40	Ingen
Faxnr	Text	40	Ingen
Slutgiltig godkännare	Urvalslista	100	Ingen
Förnamn	Text	50	Ingen
Befattning	Text	75	Ingen
Efternamn	Text	50	Ingen
Mellannamn	Text	50	Ingen
Ändrad: Datum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Titel	Urvalslista	30	Ingen

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Fältnamn	Maximal längd	Kommentarer
Namn	Text	100	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se därför till att alla poster har värden i det här fältet innan du gör importen.
Ny kontakt	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Ny kund	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Ny affärsmöjlighet	Kryssruta	Ej tillämplig	Fältet anger att affärsmöjligheten som är kopplad till affärsregistreringen är ny.
Nästa steg	Text	250	Ingen
Mål	Text	100	Ingen
Målsättning: Externt unikt id	Text	50	Ingen
Ägare	Urvalslista	30	Data i fältet måste stämma med användar-id för en befintlig användare i Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde i fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id som användaren som utför importen har. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för den användare som utför importen av alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Ägare, partnerkonto	Urvalslista	100	Fältet visar automatiskt partnerföretaget för ägaren till affärsregistreringen. Fältet är skrivskyddat. Fältet uppdateras inte via överföringsprocessen i Oracle CRM On Demand.
Ursprungligt partnerkonto	Urvalslista	100	Partnern som ursprungligen upptäckte affärsmöjligheten. Partnern är vanligtvis samma som huvudpartnern, men kan vara en annan. Fältet är valfritt.
Partnerprogram	Urvalslista	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Postnr	Text	30	Ingen
Huvudpartner	Urvalslista	100	Huvudpartnern har ansvar för affärsregistreringen. En partner identifieras med hjälp av detta fält tillsammans med fältet för huvudpartnerplatsen. Fältet måste innehålla ett värde.
Plats för huvudpartner	Text	50	Huvudpartnerns placering. En partner identifieras med hjälp av detta fält tillsammans med fältet Huvudpartner. Fältet behöver inte fyllas i.
Produktintresse	Text	100	Ingen
Avslagsorsak	Urvalslista	30	Ingen
Specialpris begärt	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Delstat	Urvalslista	30	Ingen
Gata	Text	100	Ingen
Sändningsstatus	Urvalslista	30	Värdena för fältet är:Inte skickad, Skickad och Återkallad.
Skickat datum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Support begärd	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Telefonnr	Text	40	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Värdena för fältet är: Standard och Icke-standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för återförsäljare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar återförsäljarfält till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Obs! Den här sektionen är specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Namn	Text	100	Ingen
Plats	Text	50	Ingen
Plats	Text	50	Ingen
Överordnad återförsäljare	Text	100	Ingen
Status	Text	255	Ingen
Överordnad plats	Text	50	Ingen
Telefonnummer	Telefon	40	Ingen
E-post	Text	50	Ingen
URL	Text	100	Ingen
Status	Text	30	Ingen
Faxnr	Telefon	40	Ingen
Valuta	Text	20	Ingen
Steg	Text	30	Ingen
Rangordning	Nummer	16	Ingen
Faktureringsadress	Urvalslista	100	Det här fältet är endast tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag. Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga adressposten. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Faktureringsadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Faktureringsadress 2, 3	Text	100 av varje	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, ort	Text	50	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar data (se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, box/sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, postnummer	Text	30	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakturaadress, externt id	Text	30	Om delade adresser är aktiverat för ditt företag blir datatypen för det här fältet en urvalslista. Värdet för det här fältet måste stämma överens med en befintlig adressposts externa unika id. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Leveransadress	Text	30	Det här fältet är endast tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag. Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga Adressposten. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Leveransadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Leveransadress 2, 3	Text	100 av varje	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, ort	Text	50	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Lev.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar data (se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, box/sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, postnr	Text	30	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Leverans till adress, externt id	Text	30	Om delade adresser är aktiverat för ditt företag blir datatypen för det här fältet en urvalslista. Värdet för det här fältet måste stämma överens med en befintlig adressposts externa unika id. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Överordnad återförsäljare, externt id	Text	30	Ingen
Primärt ägar-id	Id	15	Ingen
Återförsäljartyp	Text	30	Ingen
Ändrad: Datum externt	Datum/tid	32	Ingen
Ägare	E-post	50	Ingen
Ändrad av	Text	255	Ingen
Rad-id	Id	15	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Anpassat objekt *N*	Text	50	Ingen
Indexerad urvalslista 1	Text	30	Ingen
Indexerad urvalslista 2	Text	30	Ingen
Indexerad urvalslista 3	Text	30	Ingen
Indexerad urvalslista 4	Text	30	Ingen
Indexerad urvalslista 5	Text	30	Ingen
Indexerad urvalslista 6	Text	30	Ingen
Indexerat antal	Nummer	16	Ingen
Indexerat datum	Datum/tid	32	Ingen

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Indexerad valuta	Valuta	25	Ingen
Indexerad lång text	Text	255	Ingen
Indexerad kort text 1	Text	100	Ingen
Indexerad kort text 2	Text	100	Ingen
Indexerad kryssruta	Boolesk	1	Ingen

Händelsefält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar händelsefälten till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera dina data frågar du administratören om fältets nya namn.

Namn på händelsefält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Rad-id	Id	15	Ingen.
Produkt	Urvalslista	100	Ingen.
Produktkategori	Urvalslista	100	Ingen.
Ägaralias	Text	50	Ingen.
Beskrivning	Text	250	Ingen.
Avdelning	Text	50	Ingen.
Sessionsdetaljer	Text	500	Ingen.
Ägarens förnamn	Text	50	Ingen.
Ägarens efternamn	Text	50	Ingen.
Primärt ägar-id	Id	15	Ingen.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen.
Integrerings-id	Text	30	Ingen.

Namn på händelsefält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Id för externt system	Text	30	Ingen.
Indexerat antal	Heltal	Ej tillämplig	Värdet i det här fältet måste vara ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Indexerad urvalslista 1	Urvalslista	30	Ingen.
Indexerad urvalslista 2	Urvalslista	30	Ingen.
Indexerad urvalslista 3	Urvalslista	30	Ingen.
Indexerad urvalslista 4	Urvalslista	30	Ingen.
Indexerad urvalslista 5	Urvalslista	30	Ingen.
Indexerad urvalslista 6	Urvalslista	30	Ingen.
Indexerad lång text	Text	255	Ingen.
Indexerad kort text 1	Text	40	Ingen.
Indexerad kort text 2	Text	40	Ingen.
Typ	Urvalslista	15	Ingen.
Plats	Text	100	Ingen.
Högsta antal deltagare	Heltal	Ej tillämplig.	Värdet i det här fältet måste vara ett giltigt numeriskt värde mellan 0 och 1000000.
Namn	Text	150	Fältet är obligatoriskt.
Händelsemål	Text	500	Fältet är obligatoriskt.
Startdatum	Datum/tid	Ej tillämplig.	Ingen.
Budget	Valuta	15	Ingen.
CME-poäng	Heltal	Ej tillämplig.	Värdet i det här fältet måste vara ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Bekräfta datum	Datum/tid	Ej tillämplig.	Ingen.

Namn på händelsefält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Slutdatum	Datum/tid	Ej tillämplig.	Ingen.
Status	Urvalslista	30	Ingen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Examensfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar examensdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardexamen	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Tillgänglig från	Datum	7	Ingen.
Tillgänglig till	Datum	7	Ingen.
Företag	Text	100	Ingen.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om examenskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Text	255	Ingen.
E-post	Text	100	Examenskontaktens e-postadress.
Examensavgift	Valuta	22	Ingen.
Examens-id	Text	100	Den interna identifieraren för examen bör vara unik.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange examenskontaktens förnamn om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Format	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Flera val, Vanliga frågor och Blandad.
Betygsättningsmetod	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Betyg, Punkter och Poäng.

Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange examenskontaktens efternamn om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Högsta poäng	Nummer	22	Ingen.
Medium	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Datorbaserad, Pappersbaserad och Blandad.
Namn	Text	100	Namnet på en examen bör vara unikt.
Antal frågor	Nummer	22	Ingen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Godkänt resultat	Nummer	22	Ingen.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	40	Examenskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Ingen.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Ingen.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Tillåten tid (minuter)	Nummer	22	Ingen.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Övervakad och Online. En examen betraktas som *övervakad* när kandidaterna övervakas under examen.
Giltighet (månader)	Nummer	22	Ingen.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare examensinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Examensfält (finns Exam Fields på sidan 498)

Fält för examensregistrering: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar examensregistreringsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardexamensregistreringar	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Administrering, partner	Urvalslista	15	Tredjepartsföretaget som administrerar examen. Posten hämtas vanligtvis från listan över partner som administrerar examen.
Kandidat	Urvalslista	15	Ingen.
Datum för slutförande	Datum	7	Ingen.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen.
Beskrivning	Text	255	Ingen.
Examen	Urvalslista	15	Ingen.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen.
Uppnått betyg	Text	50	Ingen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Uppnådda poäng	Nummer	22	Ingen.
Poäng upphör att gälla	Datum	7	Ingen.
Registreringsdatum	Datum	7	I det här fältet visas aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.
Registreringsnummer	Text	50	Registreringsnummer för examina är i regel unika.
Registreringsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena för fältet är: Registrerad, Godkänd och Utfördes inte.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)

- Importera data (på sidan 1832)
- Examensfält (finns Exam Fields på sidan 498)

Fält för finansiella konton: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell är endast giltig för data om finansiella konton.

Namn på fält för finansiella konton	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontoinnehavare	Text	15	Ingen
Kontoinnehavare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Saldo	Valuta	22	Ingen
Saldo den	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Kontor	Text	15	Ingen
Kontor: Id för externt system	Text	30	Ingen
Affärskonto	Text	15	Ingen
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kampanj	Text	15	Ingen
Kampanj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Externt id	Text	50	Ingen

Namn på fält för finansiella konton	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Finansiellt konto, nummer	Text	50	Ingen
Ekonomisk rådgivare	Text	15	Ingen
Ekonomisk rådgivare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Undanhållet	Boolesk	1	Ingen
Undanhållande institution	Text	15	Ingen
Undanhållande institution: Id för externt system	Text	30	Externt unikt id för den undanhållande institution (affärskonto) som är länkad till posten.
Hemkontor	Urvalslista	30	Ingen
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Gemensam	Boolesk	1	Ingen
Öppningsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Överordnat finansiellt konto: Externt system-id	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Portfölj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Primärt konto	Boolesk	1	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för innehavare av finansiellt konto: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar innehavare av finansiella konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell gäller endast för data om innehavare av finansiellt konto.

Fältnamn för innehavare av finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärskonto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiellt konto: Externt system-id	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten
Innehavare av finansiellt konto	Text	15	Ingen
Innehavare av finansiellt konto: Externt system-id	Text	30	Ingen

Fältnamn för innehavare av finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Namn på innehavare av finansiellt konto	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Anslutningsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Primär kontakt	Boolesk	1	Ingen
Roll	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för innehav på finansiellt konto: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar innehav på finansiellt konto till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data för innehav på finansiellt konto.

Fältnamn för innehav på finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen

Fältnamn för innehav på finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiellt konto: Externt system-id	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten
Namn på innehav på finansiellt konto	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiell produkt	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiell produkt: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den finansiella produkt som är länkad till den här posten
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Resultat	Text	22	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Inköpsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Inköpspris	Valuta	22	Ingen
Kvantitet	Nummer	22	Ingen
Värde	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för finansiella planer: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella planer till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Ekonomiplan

Information i följande tabell gäller endast finansiella planer.

Finansiell plan, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkänd av kontakt	Boolesk	1	Ingen
Affärskonto	Text	15	Ingen
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kampanj	Text	15	Ingen
Kampanj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken förkortas det till 16 252 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.

Finansiell plan, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Finansiellt konto: Externt system-id	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten.
Finansiell plan	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Portfölj	Text	15	Ingen
Portfölj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Skickad till kontakt	Boolesk	1	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för finansiella produkter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast finansiella produkter.

Finansiell produkt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kategori	Urvalslista	30	Ingen
Klass	Urvalslista	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Aktuellt pris	Valuta	20	Ingen
Aktuellt pris senast uppdaterat	Datum/tid	Ej tillämplig.	Ingen
Avdelning	Text	30	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Id för finansiell produkt	Text	50	Ingen
Finansiell produkt	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Översikt över finansiell produkt	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Id för MDM-produkthubb	Text	50	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Överordnad finansiell produkt	Text	15	Ingen
Överordnad finansiell produkt: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den överordnade finansiella produkt som är länkad till den här posten.
Överordnad finansiell produkt: System-id	Text	50	Även kallat externt unikt id.

Finansiell produkt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Priskälla	Text	50	Även kallad aktuell priskälla.
Produktkatalog	Text	250	Ingen
Produkt-URL	Text	250	Ingen
Underklass	Urvalslista	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för finansiella transaktioner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar finansiella transaktioner till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell gäller endast finansiella transaktioner.

Finansiella transaktioner, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.

Finansiella transaktioner, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Finansiellt konto: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten.
Finansiell produkt	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Finansiell produkt: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den finansiella produkt som är länkad till den här posten.
Överordnad finansiell transaktion	Text	15	Ingen
Överordnad finansiell transaktion: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den finansiella produkt som är länkad till den här posten.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Externt unikt id	Text	30	Ingen
Kvantitet	Nummer	22	Ingen
Datum/tid för transaktion	Datum/tid		Ingen
Transaktions-id	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Transaktionsperiod	Text	50	Ingen
Transaktionspris	Valuta	22	Ingen
Transaktionskälla	Text	50	Ingen
Transaktionstyp	Urvalslista	30	Ingen
Värde	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standard för tilldelning för vårdpersonalkontakt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Id för tilldelning för vårdpersonalkontakt	Variabeltecken	15	Anger radidentifieringsnumret.
Tilldelningstyp	Urvalslista	30	Standardvärdena för det här fältet är Detaljtilldelning, Varuprovstilldelning, Tilldelning av kampanjartiklar och Tilldelning av varuprovsbeg.
Startdatum	Datum/tid	7	Fältet är obligatoriskt.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen.
Avdelning	Text	50	Ingen.
Slutdatum	Datum/tid	7	Om ett slutdatum har definierats för posten Tilldelning för vårdpersonalkontakt måste slutdatumet infalla efter startdatumet.
Återstående kvant.	Nummer	22	När tilldelningen för vårdpersonalkontakt har skapats måste

Standard för tilldelning för vårdpersonalkontakt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			fälten Tilldelningskvant. och Återstående kvant. ha samma positiva värde. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Distribuerad kvant.	Nummer	22	När tilldelningen för vårdpersonalkontakt har skapats måste fältet Distribuerad kvant. ha värdet noll. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Tilldelningskvantitet	Nummer	22	När tilldelningen för vårdpersonalkontakt har skapats måste fälten Tilldelningskvant. och Återstående kvant. ha samma positiva värde. Kvantitetsfälten måste innehålla heltalsvärden.
Kontakt-id	Variabeltecken	15	Anger rad-id:t för kontakten eller vårdpersonalkontakten som tilldelningarna har definierats för.
Produkt-id	Variabeltecken	15	Anger rad-id:t för produkten eller varuprovet som tilldelningarna har definierats för, för den specifika kontakten eller vårdpersonalkontakten.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för försäkringsegendomar: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data om försäkringsegendomar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om försäkringsegendomar.

Fältnamn för försäkringsegendomar	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Belopp	Valuta	22	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Försäkring	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för försäkringen som är kopplad till den här posten.

Fältnamn för försäkringsegendomar	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Sekvens	Nummer	22	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Typ	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för lagerkontrollrapporter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar lagerkontrollrapporter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standarrapporter för lagerkontroll Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kommentarer	Anteckning	255	Ingen
Slutförandedatum	Datum/tid	7	Ingen
Lagerperiod	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för lagerperiod.
Orsak	Urvalslista	30	Ingen
Rapporterat den	Datum/tid	7	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för lagerperiod: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar lagerperioder till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardlagerperiod Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Aktiv	Boolesk	1	Fältet anger om lagerperioden är aktiv eller inaktiv.
Slutdatum	Datum/tid	7	Fältet är tomt om lagerperioden är aktiv.
Avstämt	Boolesk	1	Fältet anger om lagerperioden har stämts av eller inte.
Startdatum	Datum/tid	7	Lagerperiodens startdatum.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för deltagare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar fälten för deltagare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera dina data frågar du administratören om fältets nya namn.

Namn på fält för deltagare	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Deltagarstatus	Text	30	Standardvärdet är Avvaktande. De andra värdena är: Delta, Avbokad, Bekräftad, Nekad och Väntelista.
Kontaktperson	Text	30	Välj en kontakt från det associerade appletprogrammet.
Befattning	Text	30	Kontaktens befattning.

Namn på fält för deltagare	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Typ	Text	30	Kontakttyp.
E-post	Text	30	Ingen
Telefonnr	Text	30	Ingen
Sessionsdetalj	Text	30	Ingen
Kommentarer	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för inblandad part: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar data om inblandade parter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om inblandade parter.

Inblandad part, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Krav	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Skadeståndskrav: Id för externt system	Text	50	Ingen
Kontakt	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten. Fältet Kontakt är en sammanfogning av kontaktens efternamn och förnamn.
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen

Inblandad part, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Skadebeskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Översikt över skada	Text	250	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Inblandad part, namn	Text	50	Ingen
Plats	Urvalslista	30	Ingen
Ägare	Text	15	Postens ägare.
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Roll	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Roll vid olyckan	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för kundämneshändelser: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar dina poster innan du importerar kundämneshändelser till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för kundämneshändelse, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Händelse	Text	50	Namn på händelsen.
Händelse-id	Id	15	Ingen
Händelse: Id för externt system	Id	15	Händelsens externa system-id.
Kundämne	Text	50	Namn på kundämnet.
Kundämnes-id	Id	15	Ingen
Kundämne, externt unikt id	Id	15	Kundämnets externa unika id.
Rad-id	Id	15	Ingen

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 (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657). First, you must review the following import information before performing an import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account External ID	Text	30	None
Alias	Text	50	None
Annual Revenues	Currency	15	None
Approximate Income	Currency	15	This is the amount of the approximate annual income.
Associated Account	Text	100	None.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Associated Contact	Text	101	The maximum number of characters allowed is 101. The first name can take up to 50 characters, followed by a single space, and the last name can take up to 50 characters, giving a total of 101 characters for the field.
Associated Deal Registration	Text	100	None
Associated Deal Registration: External ID	Text	50	None
Associated Opportunity	Not applicable	Not applicable	If you are importing a converted lead, this field's value must match an existing opportunity name.
Billing Address 1	Text	200	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)).
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)).

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Billing Province	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast.
Billing US State	Picklist	2	Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.
Billing Zip/Post Code	Text	50	None
Campaign	Not applicable	Not applicable	This value is specified when using the Oracle CRM On Demand Lead Import Assistant. It is not possible to directly set values for the Campaign field in the import data.
Campaign External ID	Text	30	None
Cellular Phone #	Phone	40	None
Company	Text	100	None
Contact External ID	Text	30	None
Created By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Date of Birth	Date	Not applicable	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.
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. Mer information om kryssrutan Tillåt Unicode-tecken i e-postfält finns i Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126). Information om vilka tecken som stöds i e-postadresserna finns i Om specialtecken i e-postadresser (på sidan 60).
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, Manufacturing, Other, Pharmaceuticals, Retail, Services, and Telecommunications
Integration ID	Text	30	None

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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
Product Interest	Text	100	None
Profession	Text	50	This is the specified profession or occupation.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (finns Om fält som visas som bilder på sidan 56).
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.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (finns Om fält som visas som bilder på sidan 56).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (finns Fält för kundämnen på sidan 259)
- Field Type Guidelines for Importing Data (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657)
- Importing Your Data (finns Importera data på sidan 1832)

Fält för finansieringsbegäran: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar begäranden om finansiering till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardfinansieringsbegäran Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Förhandsgodkänt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som varumärkesägaren godkände för marknadsföringsaktiviteten.
Begärt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som partnern begär för marknadsföringsaktiviteten.
Godkännandestatus	Variabeltecken	30	Den aktuella godkännandestatusen för finansieringsbegäran.
Godkännare	Variabeltecken	15	Namnet på den aktuella godkännaren.
Kampanj	Variabeltecken	15	Kampanjen som finansieringsbegäran är kopplad till.
Kategori	Variabeltecken	30	Kategorin som finansieringsbegäran tillhör.
Datum för beslut om skadestånd	Datum	7	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Kravstatus	Variabeltecken	30	Anger kravets status.

Standardfinansieringsbegäran fält	Datatyp	Fältnamn	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Variabeltecken		250	Ingen
Avdelning	Text		50	Ingen
Sista datum	Datum		7	Datumet då begäran måste ha bearbetas.
Slutdatum	Datum, UTC-tid		7	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten avslutas.
Sista giltighetsdatum	Datum, UTC-tid		7	Datumet då finansieringsbegäran inte längre är giltig.
Fond	Variabeltecken		15	Namnet på medlen som är associerade med finansieringsbegäran.
Senast godkänd av	Variabeltecken		15	Namnet på personen som senast godkände begäran.
Valuta för fin.begäran	Variabeltecken		20	Ingen
Marknadsföringssyfte	Variabeltecken		30	Marknadsföringsorsaken till finansieringsbegäran.
Ägare	Variabeltecken		15	Postens ägare.
Ägare, partnerkonto	Variabeltecken		15	Partnerkontot som ägaren arbetar för.
Partnerprogram	Variabeltecken		15	Partnerprogrammet som är associerat med begäran.
Urvalslista, värdegrupp	Text		50	Ingen
Datum för förhandsgodkännande	Datum		7	Datum och tid då finansieringsbegäran förhandsgodkändes.
Huvudpartnerkonto	Variabeltecken		15	Partnerföretaget som har huvudansvaret för finansieringsbegäran.
Orsakskod	Variabeltecken		30	Orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Region	Variabeltecken		30	Regionen för vilken finansieringsbegäran skapas.
Datum för begäran	Datum		7	Datum och tid då finansieringsbegäran skapades.

Standardfinansieringsbegäran Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Begäran	Variabeltecken	50	Namnet på finansieringsbegäran.
Startdatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten startar.
Sändningsstatus	Variabeltecken	30	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Skickat datum	Datum, UTC	7	Datum och tid då begäran skickades.
Totalt godkänt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som godkändes för partnern.
Totalt begärt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som partnern begärde.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för meddelandesvar: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar meddelandesvar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardsvar på meddelande	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	15	Ingen
Aktivitet	Text	15	Ingen
Kommentarer	Text	250	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Aktivera uppföljning	Boolesk	1	Ingen

Fältnamn för standardsvar på meddelande	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Sluttid	Datum/tid	7	Ingen
Externt unikt id	Text	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Plan	Text	15	Ingen
Planobjekt	Text	15	Ingen
Svar	Text	30	Ingen
Sektion	Text	100	Ingen
Sekvensnummer	Numerisk	22	Ingen
Starttid	Datum/tid	7	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Justera meddelandesvar (på sidan 216)

Fält för meddelandeplaner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar meddelandeplanerna till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Meddelandeplan, standard Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Målgrupp	Text	1 000	I fältet beskrivs målgruppen för meddelandeplanen, till exempel hjärtläkare.
Kod	Text	50	Fältet följer upp meddelandeplaner med olika rad-id:n. Om du till exempel reviderar en meddelandeplan skapar fältet en kopia av meddelandeplanen med ett högre versionsnummer.

Meddelandeplan, standard Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Redovisning krävs	Boolesk	1	När fältet markeras visas ett redovisningsmeddelande.
Avdelning	Text	50	Ingen
Aktivera uppföljning	Boolesk	1	Ingen
Sista giltighetsdatum	Datum/tid	7	Datumet då meddelandeplanen slutar.
Externt unikt id	Text	50	Ingen
Låsningssekvens	Boolesk	1	Fältet låser meddelandeplanen, vilket förhindrar användare att ändra sekvensen eller ta bort meddelanden från en meddelandeplan.
Namn	Text	200	Namnet på meddelandeplanen eller den anpassade meddelandeplanen.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Prioritet	Nummer	22	Ingen
Publiceringsdatum	Datum/tid	7	Datumet då meddelandeplanen publiceras.
Segment	Text	50	I det här fältet beskrivs marknadssegmentet, dvs. boken med konton, som meddelandeplanen riktas till, t.ex. specialistvårdinrättningar. Segmentet visar de rekommenderade meddelandeplanerna för säljare när de planerar besök eller samtal.
Skal	Text	30	När meddelandeplaneraren öppnas för redigering eller granskning visas också layouten för meddelandeplanen.
Startdatum	Datum/tid	7	Ingen
Status	Urvalslista	30	De giltiga standardvärdena för fältet är: Godkänd, Pågående, Avslagen, Frisläppt, Skickad.

Meddelandeplan, standard Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Typ	Text	30	De giltiga standardvärdena för fältet är: Produktlansering och Riktade meddelanden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Meddelandeplaner (på sidan 610)

Fält för meddelandeplansobjekt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar meddelandeplansobjekt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Meddelandeplan, standard Fältnamn för objekt	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Målgrupp	Text	1 000	Ingen
Beskrivning	Text	255	Ingen
Avaktivera förladdning	Boolesk	1	Om fältet Avaktivera förladdning har värdet N, som är standardvärdet, är förladdning av animationer för applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales aktiverat. Du måste ange ett värde för det här fältet.
Redovisningsmeddelande	Boolesk	1	Ingen
Visningsnamn	Text	100	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Namn	Text	100	Ingen

Meddelandeplan, standard Fältnamn för objekt	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Överordnad meddelandeplan	Text	30	En meddelandeplan består av flera meddelandeplansobjekt. Fältet Överordnad meddelandeplan är den meddelandeplan som ett meddelandeplansobjekt tillhör. Fältet Överordnat meddelandeobjekt länkar till namnfältet för en meddelandeplanspost.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Bedömning	Urvalslista	30	Ingen
Sändningstyp	Urvalslista	30	De tillgängliga värdena är PDF, skicka och Standard, skicka. Standardvärdet är Standard, skicka. Kryssrutan Får kopieras är markerad och kryssrutan Optimerad är avmarkerad som standard.
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Lösning	Text	30	Ingen
Talaranteckningar	Text	2000	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Sammanfattning	Text	2000	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Meddelandeplansobjekt (på sidan 617)

Fält för objektrelationer för meddelandeplan: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar objektsrelationer för meddelandeplaner till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Meddelandeplan, standard Fältnamn för postrelation	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Målgrupp	Text	1 000	Ingen
Beskrivning	Text	255	Ingen
Visningsnamn	Text	100	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Namn	Text	100	Ingen
Överordnad meddelandeplan	Text	15	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Bedömning	Urvalslista	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Lösning	Text	30	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Sammanfattning	Text	2000	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Objektsrelationer för meddelandeplan (på sidan 622)

Fält för ändringsbevakning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar ändringsbevakningsfälten till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar ändringsbevakningsfält måste du granska informationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardändringsbevakningsfältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Objekt-id för underordnad	Text	15	Ingen.
Objektnamn för underordnad	Text	50	Ingen.
Händelse	Text	150	Information om händelsenamn finns i Om ändringsbevakningshändelser (på sidan 1610).
Fältnamn	Text	50	Ingen.
Objekt-id	Text	15	Ingen.
Objekt	Text	50	Ingen.
Ändringsnummer	Nummer	22	Ingen.
Ändrad: Datum	Datum/tid	50	Ingen.
Posttyp	Text	50	Anger posttypen som urvalslistevärdena har ändrats för, exempelvis Konto.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Ändringsbevakning (på sidan 1597)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för anteckning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar anteckningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardnamn för anteckningsfält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Konto	Text	255	Ingen
Kampanj, externt id	Text	30	Ingen

Standardnamn för anteckningsfält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kampanjnamn	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Kontaktperson	Text	255	Ingen
Beskrivning	Text	16 035	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de kopplade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Namn på affärsmöjlighet	Text	100	Ingen
Privat	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Serviceärende, externt id	Text	30	Ingen
Serviceärende, nummer	Nummer	15	Ingen
Ämne	Text	30	Obligatoriskt fält som standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för målsättning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar målsättningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardmålsättning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	15	Kontonamnet som associeras med den definierade målsättningen.
Kontaktperson	Text	15	Kontaktnamnet som associeras med den definierade målsättningen.

Standardmålsättning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valuta	Text	20	Valutan som används i monetära värden i målsättningen.
Beskrivning	Text	2000	Beskrivningsfältet för den definierade målsättningen.
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum/tid	7	Datumet för valutans växelkurs.
Målsättning	Text	30	Ingen
Intäktsmålsättning	Text	22	Intäktsmålet för målsättningen.
Målsättning	Nummer	22	Fältet Målsättning innehåller antalet sålda enheter, förskrivningar, säljbesök och så vidare. Kvantiteten definieras i fältet Målsättningsenheter.
Målsättningsenheter	Urvalslista	30	I Målsättningsenheter definieras kvantiteten i fältet Målsättning.
Överordnat mål	Text	15	Om en definierad målsättning är kopplad till en överordnad målsättning gör detta fält det möjligt att kombinera båda målsättningarna.
Period	Text	15	Periodvärdet motsvarar villkoren som användaren anger när prognoser konfigureras i Oracle CRM On Demand.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Plan	Text	15	Affärsplansnamnet som associeras med den definierade målsättningen (valfritt).
Produktnamn	Text	15	Produktnamnet som associeras med målsättningen.
Status	Urvalslista	30	Målsättningens status.
Målgrupp	Text	2000	Gruppen som målsättningen används till.
Typ	Urvalslista	30	Typen av målsättning. Kunden anger värdena.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Målsättningar (på sidan 381)

Affärsmöjlighetskontakt, rollfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar roller för kontakter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Rollfält för kontakt, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Inköparroll	Urvalslista	39	Giltiga standardvärden: Användare, Utvärderare, Godkännare, Beslutsfattare, Användare och utvärderare, Användare och godkännare, Användare och beslutsfattare, Utvärderare och godkännare, Utvärderare och beslutsfattare, Okänd
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Kontaktperson	Text	255	Ingen
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Namn på affärsmöjlighet	Text	100	Ingen
Primär	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Kontaktfält (på sidan 305)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för affärsmöjlighetshändelser: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar dina poster innan du importerar affärsmöjlighetshändelser till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för affärsmöjlighetshändelse, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Händelse	Text	50	Namn på händelsen.
Händelse-id	Id	15	Ingen
Händelse: Id för externt system	Id	15	Händelsens externa system-id.
Affärsmöjlighet	Text	50	Affärsmöjlighetens namn.
Id för affärsmöjlighet	Id	15	Ingen
Affärsmöjlighet, externt unikt id	Id	15	Affärsmöjlighetens externa unika id.
Rad-id	Id	15	Ingen

Fält för affärsmöjligheter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsmöjligheter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardaffärsmöjlighetsfältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Kontoadress	Urvalslista	100	Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga adressposten.
Kontoadress: Id	Id	15	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Kontoplats	Text	50	Ingen
Adress	Urvalslista	100	Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga adressposten.

Standardaffärsmöjlighetsfält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Adress: Id	Id	15	Ingen
Stängningsdatum	Datum	7	Obligatoriskt fält som standard.
Återförsäljare	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de kopplade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Förväntad intäkt	Valuta	15	Går inte att importera. Värde som beräknas baserat på fältet Potentiell intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet.
Externt unikt id	Text	255	Ingen
Prognos	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Kundämne, källa	Urvalslista	30	Ingen
Märke	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Ändrad av	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Namn	Text	100	Ingen
Nästa steg	Text	250	Ingen
Affärsmöjlighet, valuta	Urvalslista	15	Skrivskyddad.
Affärsmöjlighet, valuta	Text	20	Ingen
Namn på affärsmöjlighet	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.

Standardaffärsmöjlighetsfält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Lägsta, Medel, Högsta
Sannolikhet i %	Urvalslista	3	Giltiga standardvärden: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 **Obs!** Det här fältet bör alltid vara synligt i layouten. Om det döljs kan oväntade saker hända.
Produktintresse	Text	100	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Bedömning 1	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5. Mer information finns i Om fält som visas som bilder (på sidan 56).
Bedömning 2	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Bedömning 3	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Orsak till vinst/förlust	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Installerad bas, Pris, Relation, Historik, Inget aktuellt projekt, Ingen budget, Ej kvalificerad, Förlorad, till konkurrent, Förlorad, inget beslut taget, Övrigt
Omfördela affärsmöjlighet	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Intäkt	Valuta	15	Ingen

Standardaffärsmöjlighetsfält	Datatypamn	Maximal längd	Kommentarer
Säljsteg	Urvalslista	50	Obligatoriskt fält som standard. Det här fältet fungerar på ett annat sätt än de flesta andra fält: urvalslistevärden som inte matchar läggs inte till även om du anger det under importprocessen. Alla importdata måste matcha de giltiga värdena för fältet. Om du vill hämta urvalslistevärden från din CSV-fil som inte matchar standardurvalslistevärdena måste du lägga till dem i applikationen innan du importerar dina data. Annars avslås hela posten. Giltiga standardvärden är: Kvalificerat kundämne, Skapa vision, Kort lista, Vald, Förhandling, Avslutad/vunnen, Avslutad/förlorad.
Källkampanj	Urvalslista	30	Den kampanj som genererade affärsmöjligheten.
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är Avvaktande, Förlorad och Vunnen.
Stoppljus 1	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2. Mer information finns i Om fält som visas som bilder (på sidan 56).
Stoppljus 2	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2.
Stoppljus 3	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2.
Distrikt	Text	50	Ingen
Totalt tillgångsvärde	Valuta	15	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total premie	Valuta	15	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Urvalslista	30	Ingen
År	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Fält för affärsmöjlighetsteam: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsmöjlighetsteam till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardaffärsmöjlighet Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsmöjlighetsåtkomst	Urvalslista	15	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Värdena som du importerar måste matcha följande standardvärden exakt Skrivskyddad, Redigera, Fullständig och Ingen åtkomst.
Namn på affärsmöjlighet	Text	100	Ingen.
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen.
Användar-id	Text	50	Ingen.
Användare, externt id	Text	30	Ingen.
Användares inloggnings-id	Text	50	Ingen.
Teamroll	Urvalslista	30	Standardvärdena för det här fältet är Ägare, Huvudsponsor, Konsult, Partner och Annan.
Procentuell fördelning	Heltal	22	Procent av intäkten som ska tilldelas teammedlemmen.
Valuta	Text	20	Ingen.
Växlingsdatum	Datum	Ingen	Datumet för valutans växelkurs.

Fält för intäkter för affärsmöjlighetsprodukter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar poster för produkter i affärsmöjligheter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardaffärsmöjlighet, produkt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal perioder	Heltal	3	Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som täcks beror på hur långa perioderna är med

Standardaffärsmöjlighet, produkt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			utgångspunkt i frekvens som har angetts (i fältet Frekvens). T.ex. om du har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år.
Tillgångsvärde	Valuta	15	Ingen
Kontakt, fullständigt namn	Text	255	Ingen
Kontrakt	Urvalslista	30	Ingen
Beskrivning	Text	250	Begränsat till 250 tecken.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Prognos	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Frekvens	Urvalslista	30	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Namn på affärsmöjlighet	Urvalslista	30	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Ägare	Text	50	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Premie	Valuta	15	Ingen
Sannolikhet i %	Urvalslista	22	Ingen
Produkt, externt id	Text	30	Ingen

Standardaffärsmöjlighet, produkt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Produktnamn	Text	50	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Inköpsdatum	Datum	7	Ingen
Inköpspris	Valuta	15	Ingen
Kvantitet	Nummer	15	Ingen
Serienr	Text	100	Ingen
Leveransdatum	Datum	7	Ingen
Start-/slutdatum	Datum	7	Ingen
Status	Text	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen
Garanti	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Beställningsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar beställningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardbeställning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Order-id	Text	30	Den primära knappen för beställningsobjektet. Fältet är skrivskyddat.
Bok	Sträng	150	Ingen
Bok:Id	Sträng	15	Ingen

Standardbeställning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Ordernummer	Text	50	Det här fältet innehåller beställnings-id som standard.
Beskrivning	Text	255	Det här fältet innehåller beställningsbeskrivningen.
Avdelning	Text	50	Ingen
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Prislista	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena för urvalslistan är namnen på prislistorna.
Affärsmöjlighet	Text	15	Ingen.
Konto	Text	15	Ingen.
Avstämningskonto	Text	15	Det här fältet används när Ebiz PIP-integrationsvärdet väljs för beställningsinställningarna i företagets profil. Ebiz PIP-integrering är lösningen för Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite-integrering, och därför är detta fält inte tillgängligt för Oracle CRM On Demand Order Management. Kontakta kundtjänsten för mer information om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.
Aktivitet	Text	15	Ingen.
Kontakt	Text	15	Ingen.
Leveransadress	Text	15	Den adress som beställningen skickas till.
Faktureringsadress	Text	15	Den adress som fakturan skickas till.
Beställningsstatus	Urvalslista	30	Beställningens statuskod. Mer information om fältet finns i Beställningsfält (på sidan 640).

Standardbeställning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Meddelande för beställningsintegrering	Text	255	Det här fältet används när Ebiz PIP-integrationsvärdet väljs för beställningsinställningarna i företagets profil. Ebiz PIP-integrering är lösningen för Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite-integrering, och därför är detta fält inte tillgängligt för Oracle CRM On Demand Order Management. Kontakta kundtjänsten för mer information om Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.

Fält för beställningsorder: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar beställningsobjekt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Objekt för standardbeställning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Produkt	Text	15	Det här fältet innehåller den främmande nyckeln för produkt-id:t. Det är ett obligatoriskt fält.
Order	Text	15	Det här fältet innehåller den främmande nyckeln för beställnings-id. Det är ett obligatoriskt fält.
Objektnummer för beställning	Text	15	Det här fältet innehåller objektets primära nyckel som standard.
Kvantitet	Nummer	22	Det här fältet innehåller antalet beställda produkter Det är ett obligatoriskt fält.
Artikelpris	Nummer	22	Ingen.
Rabattbelopp	Nummer	22	Ingen.
Rabatt i procent	Nummer	22	Ingen.
Pris efter rabatt	Nummer	22	Ingen.

Partnerfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar partners till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar partners måste du granska informationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal läkare	Nummer	22	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontopartner	Kryssruta	1	Ingen
Årliga intäkter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadress	Urvalslista	100	Det här fältet är endast tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag. Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga Adressposten. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Faktureringsadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Faktureringsadress 2	Text	100	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Faktureringsadress 3	Text	100	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, ort	Text	50	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, land	Urvalslista	30	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Fakt.adress, box/ sorteringskod	Text	30	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)).
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakt.adress, postnummer	Text	30	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Fakturaadress, externt id	Text	30	Om delade adresser är aktiverat för ditt företag blir datatypen för det här fältet en urvalslista. Värdet för det här fältet måste stämma överens med en befintlig adressposts externa unika id. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Samtalsfrekvens	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast .
Kanalkontochef	Text	50	Ingen
Efterlevnad, granskningsdatum	Datum, UTC-tid	7	Det här är det datum då statusen för efterlevnad ska granskas.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Efterlevnad, status	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Beskrivning	Text	255	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Expertis	Text	30	Urvalslistan kan redigeras.
Externt unikt id	Text	30	Ingen.
Furigana, namn	Text	100	Ingen.
Sjukhusnr	Text	30	Sjukhusnr.
Bransch	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena för urvalslistan är: Fordonsindustri, Energi, Finansiella tjänster, Högteknologi, Tillverkning, Läkemedel, Detaljhandel, Tjänster och Telekommunikation.
Påverkandetyp	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Senaste tilldelning, slutförandedatum	Datum, UTC-tid	7	Ingen
Senaste tilldelning, sändningsdatum	Datum, UTC-tid	7	Ingen
Datum för senaste samtal	Datum, UTC-tid	7	Ingen
Plats	Text	50	Ingen
Faxnummer	Telefon	40	Ingen
Telefonnummer	Telefon	40	Ingen
Marknadspotential	Urvalslista	30	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast .
Marknadssegment	Urvalslista	30	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast .

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Marknadsandel	Nummer	Ej tillämplig	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Gäller endast . Det här numret är mellan noll (0) och 100.
Maximalt antal användare	Heltal	Ej tillämplig	Ingen
Antal medarbetare	Heltal	22	Ingen
Ursprungligt partnerkonto	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Urvalslistan innehåller värdet för den giltiga partnern.
Ägare	Text	50	Det här fältet innehåller namnet på den aktuella ägaren till posten.
Ägare, partnerkonto	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad.
Partnervaluta	Urvalslista	15	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Det här värdet måste matcha det befintliga värdet för den aktuella partnervalutan.
Partner, nivå	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Partner	Text	100	Det här är partnerns namn.
Status för partnerorganisation	Urvalslista	30	I det här fältet anges om partnern är en aktiv eller inaktiv organisation inom partnerrelationshantering (PRM). När värdet har angetts till aktiv skapas automatiskt en grupp för partnerorganisationen. Användarna läggs automatiskt till i gruppen. Gruppen används endast när partners kopplas till varandra i objektet relaterat till partnerrelationer i fältet Partnerpost. Gäller endast .
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Prislista	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena för urvalslistan är namnen på prislistorna.
Primär partnertyp	Urvalslista	30	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena i urvalslistan är partnertyperna som är associerade med partnern.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Huvudpartnerkonto	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdet för urvalslistan är värdet för partnern.
Prioritet	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Aktiebolag	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen.
Rangordning	Nummer	22	Ingen.
Omtilldela konto	Kryssruta	Ej tillämplig	I det här fältet anges att kontot ska omtilldelas. Vid import löser denna inställning ut automatiska tilldelningsregler för kontoposten om företagsadministratören eller chefen gjort inställningar för detta.
Referens	Kryssruta	Ej tillämplig	Det här fältet ska markeras om detta konto ska vara en referens som du får informera prospekt om.
Referens från den	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Region	Urvalslista	25	Gäller endast . Giltiga standardvärden är Öst, Väst och Central.
Rutt	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Leveransadress	Urvalslista	100	Det här fältet är endast tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag. Det här värdet måste stämma överens med fältet för Adressnamn i den befintliga Adressposten. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Leveransadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Leveransadress 2	Text	100	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623).

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Leveransadress 3	Text	50	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1623). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, ort	Text	50	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är *USA.* Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar data (se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, box/ sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1623)). Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Lev.adress, postnr	Text	30	Det här fältet är inte tillgängligt om delade adresser är inställt för ditt företag.
Leveransadress, externt id	Text	30	Om delade adresser är aktiverat för ditt företag blir datatypen för det här fältet en urvalslista. Värdet för det här fältet måste stämma överens med en befintlig adressposts externa unika id. Om inställningen Validera delade adresser är aktiverad måste det här värdet stämma överens med en befintlig validerad adresspost.
Källkampanj	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdet för urvalslistan är namnet på källkampanjen som skapade det här kontot.
Status	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Distrikt	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardfältet i urvalslistan är namnet på distriktet.
Webbplats	Text	100	Ingen.
Intäkt, ack. år	Valuta	22	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Det betyder Hittills i år.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Partnerprogramfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar partnerprogram till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardnamn för partnerprogramfält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Startdatum	Datum/tid	7	Ingen
Registrering av affär tillåten	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Ingen
Slutdatum	Datum/tid	7	Ingen
Fin.begäran tillåten	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Ägare, fullständigt namn	Urvalslista	30	Ingen
Partnerprogram, namn	Text	30	Ingen
Partnertyp	Urvalslista	30	Ingen
Programtyp	Urvalslista	30	Ingen
Särskild prissättning tillåten	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen

Fält för plankonto: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar plankonton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för plankonto, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller kontoobjekt-id.

Fält för plankonto, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsplan	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.
Avdelning	Text	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Primärt plankonto	Boolesk	1	Anger om kontot är ett primärt konto.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Plankonton (på sidan 386)

Fält för plankontakter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar plankontakter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardplankontakter Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsplan	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.
Kontakt	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller kontaktens objekt-id.
Avdelning	Text	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Primär plankontakt	Boolesk	1	Anger om kontakten är den primära kontakten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Plankontakter (på sidan 389)

Fält för planer för affärsmöjlighet: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar planer för affärsmöjligheter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardplan för affärsmöjlighet Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Avdelning	Text	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Affärsmöjlighet	Text	15	Referensfältet som innehåller affärsmöjlighetens objekt-id.
Affärsplan	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Plan, affärsmöjligheter (på sidan 392)

Fält för försäkring: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data om försäkringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell är endast giltig för data om försäkring.

Försäkringsfält, namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Faktureringsstatus	Urvalslista	30	Ingen
Affärskonto	Text	15	Ingen
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kampanj	Text	15	Ingen

Försäkringsfält, namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kampanj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Annullerad den	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Företag: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Giltighetsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Sista giltighetsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Nominellt belopp	Valuta	22	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Ingen
Finansiellt konto: Externt system-id	Text	30	Ingen
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Fakturans förfallodatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Överordnad försäkring	Text	15	Ingen
Överordnad försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den överordnade försäkringen som är länkad till den här posten.

Försäkringsfält, namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Försäkringsnummer	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten. Det här fältet är också känt som försäkringsnummerfältet.
Betalningssätt för försäkring	Urvalslista	30	Ingen
Försäkringstyp	Urvalslista	30	Ingen
Primär byrå	Text	15	Ingen
Primär byrå: Id för externt system	Text	30	Externt unikt id för den primära byrån (affärskonto inställd för partnern) som är länkad till posten.
Primär agent	Text	15	Ingen
Primär agent: Id för externt system	Text	30	Det externa unika id:t för den primära agenten (kontakt) som är länkad till den här posten.
Producentkod	Text	50	Ingen
Prislista	Urvalslista	30	Ingen
Prisstatus	Urvalslista	30	Ingen
Referenskälla	Urvalslista	30	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Understatus	Urvalslista	30	Ingen
Löptid	Text	50	Ingen
Total premie	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för försäkringsinnehavare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data om försäkringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn. Det här avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell gäller endast data om försäkringsinnehavare.

Standardnamn på fält för försäkringsinnehavare	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärskontoinnehavare	Text	15	Ingen
Innehavare av affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Företag: Id för externt system	Text	50	Ingen
Kontaktinnehavare	Text	15	Ingen
Kontaktinnehavare: Id för externt system	Text	50	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Hushållsinnehavare	Text	15	Ingen
Hushållsinnehavare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Innehavare, procent	Procent	22	Ingen

Standardnamn på fält för försäkringsinnehavare	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Försäkrad typ	Urvalslista	30	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Försäkring	Text	15	De fördefinierade fälten för den matchande posten
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för försäkringen som är kopplad till den här posten
Försäkringsinnehavare	Text	250	De fördefinierade fälten för den matchande posten
Roll	Urvalslista	30	De fördefinierade fälten för den matchande posten

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för portfölj: Förbereda import

Obs! Den här funktionen finns eventuellt inte i din version av applikationen eftersom den inte ingår i standardapplikationen.

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar portföljkontona till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Kontofält för portföljer, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontovaluta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden

Kontofält för portföljer, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontonummer	Text	100	Ingen
Kontotyp	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är: Livräntekontrakt, Gruppförsäkring, 401K, Uttag, Pensionssparkonto, Livförsäkring, Aktiefond, Besparingar och Övrigt.
Årlig ränta i %	Nummer	15	Ingen
Avbrutet/sålt den	Datum	7	Ingen
Kreditgräns	Valuta	20	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Giltighetsdatum	Datum	7	Ingen
Sista giltighetsdatum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Nominellt värde	Valuta	20	Ingen
Institution	Text	100	Ingen
Institutionsplats	Text	50	Ingen
Lånebelopp	Valuta	20	Ingen
Förfallodag	Datum	7	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Premie	Valuta	20	Ingen
Primärt ägar-id	Text	50	Ingen
Produkt	Text	50	Ingen

Kontofält för portföljer, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Inköpsdatum	Datum	7	Ingen
Intäkt	Valuta	20	Ingen
Riskklass	Text	50	Ingen
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Aktiv, Avvaktande, Offert, Avslutad och Stängd.
Löptid	Nummer	20	Ingen
Löptidsenhet	Urvalslista	20	Giltiga standardvärden: Dag, Vecka, Månad och År.
Totalt tillgångsvärde	Valuta	20	Ingen
Värderingsdatum	Datum	7	Ingen
Institution, externt id	Text	30	Institution som är kopplad till kontot.
Produkt, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Portföljer (på sidan 653)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för prislista: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar prislistor till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardprislista Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valuta	Variabeltecken	20	Prislistans valuta.

Standardprislista Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Variabeltecken	255	Ingen
Giltig från	UTC-datum/tid	7	Datum då prislistan träder i kraft.
Giltig till	UTC-datum/tid	7	Datum som prislistan är giltig till.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Prislista	Variabeltecken	50	Ingen
Status	Variabeltecken	30	Aktuell status för prislistan, till exempel Pågående eller Publicerad.
Typ	Variabeltecken	30	Prislistans typ.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för prislisterad: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar rader med prislistor till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardrad för prislista Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Variabeltecken	255	Ingen
Giltig från	UTC-datum/tid	7	Datum då prislistan träder i kraft.
Giltig till	UTC-datum/tid	7	Datum som prislistan är giltig till.
Listpris	Nummer	22	Produktens pris.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Prislista	Variabeltecken	15	Namnet på den prislistan som raden är associerad med.

Standardrad för prislista Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Pristyp	Variabeltecken	30	Typen av pris på raden, till exempel standard.
Produkt	Variabeltecken	15	Produkten på prisraden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för produktkategori: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar kategorifält för produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardfältnamn på kampanjmottagare	Datatyp	Maximal längd
Kategorinamn	Text	100
Överordnad kategori	Text	100
Externt unikt id	Text	30
Överordnat externt id för produktkategori	Text	30
Beskrivning	Text	16 350

Produktfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardprodukt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kaross	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardprodukt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			Giltiga standardvärden: Kupé, Sedan, Cabriolet, Kombikupé, Kombi
Kategori	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Klädsel, Traktor, Stadsjeep, Interiör, Tung lastbil, Exteriör, El, Drivlina, Lätt lastbil, Personbil
Kontrollerat	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Återförsäljarens faktureringspris	Valuta	15	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivning	Text	255	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Dörr	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Giltiga standardvärden: 3 dörrar, 2 dörrar, 4 dörrar
Motor	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Bevaka partinummer	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Märke	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beställningsbar	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Överordnad produkt	Text	100	Ingen
Artikelnr	Text	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Pristyp	Urvalslista	30	Ingen
Produktkategori	Text	100	Ingen
Produktvaluta	Valuta	15	Ingen

Standardprodukt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Produktnamn	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Produkttyp	Urvalslista	30	Ingen
Version	Urvalslista	30	Ingen
Som serie	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Deltyp	Urvalslista	30	Ingen
Läkemedelsklass	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Växellåda	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Variant	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Typ	Urvalslista	30	Ingen
År	Nummer	50	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för produktindikation: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardprodukt Indikationsfältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Avdelning	Text	50	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen

Standardprodukt Indikationsfält	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Produktindikationsnamn	Text	50	Måste vara unikt inom företaget.
Produkt-id	Referens	Ej tillämplig	Produktsökningen på varumärkesnivå.
Produktnamn	Referens	Ej tillämplig	Produktnamnssökningen på varumärkesnivå.
Produktkategori	Referens	Ej tillämplig	Skrivskyddad text. Det här är namnet på det valda produktvarumärkets produktkategori.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för friskrivningsklausul för prov: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar friskrivningsklausuler för prov till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardfriskrivningsklausul för varuprov Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kommentarer	Text	255	Fältet innehåller ytterligare information om friskrivningar.
Land	Urvalslista	30	Landet som friskrivningsklausulen riktas till.
Nummer	Text	15	Ingen.
Avdelning	Text	50	Ingen.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen.
Standardspråk	Urvalslista	30	Standardspråket för den relaterade posten med friskrivningsklausulen.
Friskrivningstext	Text	1 000	Friskrivningstexten.

Standardfriskrivningsklausul för varuprov Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Slutdatum	Datum/tid	7	Det datum när friskrivningsklausulen blir ogiltig.
Startdatum	Datum/tid	7	Det datum när friskrivningsklausulen aktiveras.
Status	Urvalslista	30	Värdena i fältet är: Aktiv, Inaktiv och Utgången.
Typ	Urvalslista	30	Det här värdet anger om friskrivningsklausulen är global eller flerspråkig.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för provinventering: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar provinventeringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardprovinventering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontrollrapport-id	Text	15	Ingen
Avdelning	Text	50	Ingen
Lagerperiod	Text	15	Referensfältet pekar på objekt-id för lagerperiod.
Senaste inventering	Nummer	22	Ingen
Partinr	Text	15	Ingen
Ingående saldo	Nummer	22	Ingen
Inventering	Nummer	22	Ingen

Standardprovinventering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Varuprov	Text	15	Referensfältet pekar på provprodukten i det här lagret.
Systemantal	Nummer	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Provinventering (på sidan 540)

Provpartifält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar provpartier till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du gå igenom informationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardprovparti Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Brytdatum	Text	255	Textversionen av fältet Brytdatum.
Cutoff_Date	Datum	10	Det här är ett beräknat datum. Beräkningen baseras på förfallodatum minus värdet från fältet Kortfristig (dagar). Om förfallodatum t.ex. är 31 januari och värdet i Kortfristig (dagar) är 30 blir värdet i fältet Brytdatum 1 januari. Detta datum visar att provpartiet måste förbrukas snarast eller returneras till huvudkontoret.
Beskrivning	Text	255	Partibeskrivningen.
Avdelning	Text	50	Ingen
Sista giltighetsdatum	Datum	7	Provpartiets utgångsdatum.
Lager per parti	Boolesk	1	Fältet anger om lagret bevakas på partinivå eller produktnivå.

Standardprovparti Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Partinr	Text	100	Partiets namn.
Beställningsbar	Boolesk	1	Fältet anger om det går att beställa partiet.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Produktnivå	Nummer	22	Ingen
Varuprov	Text	15	Namnet på produkten.
Kortfristig (dagar)	Nummer	22	Ledtiden i dagar.
Startdatum	Datum	7	Provpartiets startdatum.
Enhet	Text	30	Måttenheten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)
- Provpartier (på sidan 591)

Fält för begärda varuprover: Förbereda import

Följande tabell innehåller specifik information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar begärda varuprover till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar data måste du granska informationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standard för begärda varuprover Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	15	Ingen.
Konto: Externt unikt id	Text	30	Det unika externa id:t för den överordnade kontoposten som de begärda varuproverna är länkade till.
Bok	Sträng	150	Ingen
Bok:Id	Sträng	15	Ingen

Standard för begärda varuprover Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Faktureringsadress	Text	15	Den adress som fakturan skickas till.
Kontakt	Text	15	Fältet är obligatoriskt.
Kontakt: Externt unikt id	Text	30	Det unika externa id:t för den överordnade kontaktposten som de begärda varuproverna är länkade till.
Valuta	Urvalslista	15	Värdena i den här urvalslistan är skrivskyddade. Värdena som du importerar måste matcha de giltiga värdena i den här urvalslistan.
Beskrivning	Text	255	Det här fältet innehåller beskrivningen av posten med de begärda varuproverna.
Avdelning	Text	50	Ingen
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen
Extern flagga	Text	1	Värdena för detta fält är Y och N. Om Extern-flaggan har värdet J innebär det att de begärda varuproverna har skapats i ett externt system.
Externt unikt id	Text	30	Ingen.
Id	Text	15	I det här fältet finns id:t för de begärda varuproverna.
Beställning skapad	Datum, UTC-tid	7	Datumet och tiden då ordern skapades.
Meddelande för beställningsintegrering	Text	255	Ingen.
Ordernummer	Text	50	Standardvärdet i det här fältet är order-id:t.
Ägare	Text	15	I det här fältet visas postägaren.
Ägare: Externt unikt id	Text	30	Det unika externa id:t för den överordnade ägarposten som de begärda varuproverna är länkade till.
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen

Standard för begärda varuprover Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Leveransadress	Text	15	Den adress som beställningen skickas till. Fältet är obligatoriskt.
Id för leveransadress	Text	15	Id-fältet för leveransadressen.
Status	Urvalslista	30	Statuskoden för de begärda varuproverna.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för objekt för begärda varuprover: Förbereda import

Följande tabell innehåller specifik information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar objekten för de begärda varuproverna till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar data måste du granska informationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Objekt för standard för begärda varuprover, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt: Externt unikt id	Text	30	Ingen.
Valuta	Urvalslista	15	Värdena i den här urvalslistan är skrivskyddade. Värdena som du importerar måste matcha de giltiga värdena i den här urvalslistan.
Rabattbelopp	Nummer	22	Ingen.
Rabatt i procent	Nummer	22	Ingen.
Avdelning	Text	50	Ingen.
Id	Text	15	I det här fältet finns id:t för objektet för de begärda varuproverna.
Order	Text	15	Det här fältet innehåller id:t för varuprovsbegäran. Fältet är obligatoriskt.

Objekt för standard för begärda varuprover, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Objektnummer för beställning	Text	15	Det här fältet innehåller id:t för posten för varuprovsbegäran.
Ägare: Externt unikt id	Text	30	Det unika externa id:t för den överordnade posten med begärda varuprover som objektet för de begärda varuproverna är länkat till.
Urvalslista, värdeobjekt	Text	50	Ingen.
Pris	Nummer	22	Ingen.
Pris efter rabatt	Nummer	22	Ingen.
Produkt	Text	15	Det här fältet innehåller den främmande nyckeln för produkt-id:t. Det är ett obligatoriskt fält.
Produkt: Externt unikt id	Text	30	Det unika externa id:t för den överordnade produktposten som objektet för de begärda varuproverna är länkat till.
Kvantitet	Nummer	22	Det här fältet innehåller antalet beställda produkter Det är ett obligatoriskt fält och värdet måste vara högre än noll. **Obs!** Om posttypen Tilldelning av varuprovsbegäran har definierats valideras värdet i fältet Kvantitet mot motsvarande fält av typen Tilldelningskvant., Största kvant. och Största kvant. per kund. Om valideringen misslyckas kan du inte importera posttypen Objekt för begärda varuprover till Oracle CRM On Demand.
Status	Urvalslista	30	Statuskoden för objektet för de begärda varuproverna.

Obs! Om en produkt är spärrad för en kontakt kan du inte importera någon varuprovsbegäranpost för den produkten för kontakten. Om du försöker göra detta importeras inte posten och ett felmeddelande registreras i loggfilen för importbegäran. Mer information om hur du spärrar produkter för kontakter finns i Spärrade produkter (på sidan 642).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för provtransaktioner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar provtransaktioner till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Om du vill använda en arbetsflödesåtgärd för att skicka ett antal provtransaktioner automatiskt under importen ska du använda ett anpassat fält. Du kan t.ex. ställa in Markera för sändning på J om du vill ange att provtransaktionerna kan skickas när importen är slutförd. Mer information om hur du använder arbetsflödesåtgärden Skicka för att skicka provtransaktioner finns i Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner (på sidan 1887).

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardprovtransaktioner	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal skickade paket	Nummer	22	Antalet paket som skickas när provtransaktioner överförs ut.
Antal mottagna paket	Nummer	22	Antalet paket som togs emot när provtransaktioner överfördes in.
Justeringsorsak	Urvalslista	30	Standardvärdena för fältet är: Mänskliga faktorn, Stöld, Första inventering, Förlust, Hittad och Ärende.
Kommentarer	Text	255	Fältet med beskrivningen.
Datum	Datum/tid	7	Datumet för transaktionen.
Avdelning	Text	50	Ingen
Förväntat ankomstdatum	Datum/tid	7	Ingen
Förväntat leveransdatum	Datum/tid	7	Ingen
Från transaktion	Text	15	Ingen
Lagerperiod: Startdatum	Datum/tid	7	Ingen
Lagerperiod: Slutdatum	Datum/tid	7	Ingen
Fakturanr	Text	15	Ingen
Namn	Text	50	Ingen

Fältnamn för standardprovtransaktioner	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Överordnad transaktion	Text	15	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Mottaget den	Datum/tid	7	Ingen
Rottransaktion	Text	15	Ingen
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Pågående, Under transport, Justerad, Bearbetad och Bearbetad med avvikelser.
Skickat den	Datum/tid	7	Ingen
Bevakningsnr	Text	15	Ingen
Överföring till	Text	15	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Överföring in, Överföring ut, Prov förlorat, Lagerjustering och Utbetalning.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för serviceärende: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar serviceärenden till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardinställt serviceärende Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Område	Urvalslista	30	Standardinställda giltiga värden: Produkt, Installation, Underhåll och Övrigt

Standardinställt serviceärende Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Orsak	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Otydliga instruktioner, Användare behöver utbildning, Ny fråga, Övrigt
Stängd	Tid	Datum/tid	Ingen
Kontakt	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Återförsäljare	Urvalslista	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Avdelning	Text	50	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Öppningstid	Datum/tid	7	Ingen
Affärsmöjlighet	Text	100	Ingen
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen

Standardinställt serviceärende Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Huvudpartnerkonto	Variabeltecken	15	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: 1-SNARAST, 2-Högsta, 3-Medel, 4-Låg
Produkt	Urvalslista	100	Ingen
Omtilldela ägare	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Återförs. som utför service	Text	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Källa	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Telefon, Webb, E-post, Fax
SÄ-valuta	Text	20	Ingen
Ärendenr	Text	64	Ingen
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Öppen, Avvaktande, Stängd, Öppen - upptrappad, Annullerad
Ämne	Text	250	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Fråga, Utfärda, Förstärkningsbegäran, Övrigt
Fordon	Text	100	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Serviceärende, fält (finns Fält för serviceärende på sidan 401)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Signaturfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar signaturer till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardsignatur Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Aktivitets-id	Text	15	Ingen
Kontakt, förnamn	Text	50	Ingen
Kontakt, efternamn	Text	50	Ingen
Friskrivningstext	Text	500	Ingen
Sidhuvudtext	Text	800	Ingen
Säljare, förnamn	Text	50	Ingen
Säljare, efternamn	Text	50	Ingen
Signaturkontroll	Text	16000	Fältet innehåller signaturens x- och y-koordinater.
Datum för signatur	Datum	7	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för social profil: Förbereda import

Nedanstående tabell innehåller information om hur konfigurerar CSV-filen innan du importerar sociala profiler i Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Social standardprofil Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Webbforum	Text	255	Namnet på den sociala mediewebbplatsen, t.ex. Facebook eller Twitter, där kontakten påträffades.
Valuta	Urvalslista	15	Ingen.
Växlingsdatum	Datum	Ej tillämplig	Ingen.

Social standardprofil Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Upphovslänk	URL	255	En webblänk till användaren profilsida för den aktuella sociala medietypen. Ett nytt fönster öppnas.
Författare	Text	100	Kontaktens unika användarnamn på den sociala mediewebbplatsen.
Aktiv	Boolesk	1	Visar om den sociala medieprofilen är aktiv. Standardvärdet är Sant (1).

Lösningsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar lösningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardlösning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Avdelning	Text	50	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Frågor och svar	Text	250	Ingen
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Urvalslista, värdegrupp	Text	50	Ingen
Produktkategori	Urvalslista	100	Ingen
Publicerad	Urvalslista	1	Standardvärdena är Y och N. Dessa värden måste vara på engelska, oavsett vilka språkinställningar du har.
Bedömning 1	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5. Mer information finns i Om fält som visas som bilder (på sidan 56).
Bedömning 2	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5.

Standardlösning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Bedömning 3	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Serviceärende, antal	Heltal	22	Ingen
Lösning, valuta	Urvalslista	20	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Lösningsdetaljer	Text	16 000	Ingen
Lösningsvärdering	Nummer	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Utkast, Godkänd, Inaktuell
Stoppljus 1	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2. Mer information finns i Om fält som visas som bilder (på sidan 56).
Stoppljus 2	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2.
Stoppljus 3	Heltal	Ej tillämplig	Giltiga värden för det här fältet är: null, 0, 1, 2.
Titel	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Fält för lösningar (på sidan 409)
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Produkt med särskild prissättning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar produkter med särskild prissättning till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Produkter med särskild prissättning – Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkänd kostnad	Nummer	22	Partnerns pris som är föremål för förhandling om begäran om särskild prissättning.
Konkurrent	Variabeltecken	100	Namnet på konkurrenten för begäran.
Konkurrentpartner	Variabeltecken	100	Namnet på konkurrentpartnern.
Konkurrentprodukt	Variabeltecken	100	Namnet på konkurrentens produkt.
Konkurrent, produktpris	Nummer	22	Priset på konkurrentens produkt.
Valuta	Variabeltecken	20	Ingen
Beskrivning	Variabeltecken	250	Ingen
C:a-pris	Nummer	22	Tillverkarens föreslagna återförsäljarpris i den valuta som används.
Övrig information, konkurrens	Variabeltecken	250	All annan information gällande konkurrerande produkterbjudanden, till exempel en motivering till det särskilda priset med mera.
Produkt	Variabeltecken	15	Namnet på produkten för begäran om särskild prissättning.
Inköpskostnad	Nummer	22	Det pris som partnern ursprungligen betalade för produkten.
Kvantitet	Nummer	22	Den förväntade produktkvantiteten som kommer att säljas under den här begäran.
Begärd kostnad	Nummer	22	Det reducerade priset som partnern begär.
Begärt återförsäljningspris	Nummer	22	Det återförsäljningspris som partnern vill sälja produkten för.
SP-begäran	Variabeltecken	15	Den begäran om särskild prissättning som produkten med särskild prissättning har kopplats till.

Produkter med särskild prissättning – Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Rekommenderat återförsäljningspris	Nummer	22	Återförsäljningspriset som föreslås av varumärkesägaren.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för begäranden om särskild prissättning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar begäranden om särskild prissättning till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardbegäran om särskild prissättning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkännandestatus	Variabeltecken	30	Den aktuella godkännandestatusen för begäran om särskild prissättning.
Godkännare	Variabeltecken	15	Namnet på godkännaren.
Godkännandedatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då begäran om särskild prissättning godkändes.
Datum för beslut om skadestånd	Datum	7	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Kravstatus	Datum	7	Statusen för begäran om särskild prissättning.
Valuta	Variabeltecken	20	Valutan för begäran om särskild prissättning.
Affärsregistrering	Variabeltecken	15	Affärsregistreringen som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Beskrivning	Variabeltecken	15	Ingen
Sista datum	Datum	7	Datumet då begäran måste ha bearbetas.

Standardbegäran om särskild prissättning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Slutkund	Variabeltecken	15	Kunden för begäran. Om begäran är associerad med en affärsmöjlighet kan du välja affärsmöjlighetskonto.
Slutdatum	Datum, UTC	7	Datum och tid då den särskilda prissättningen slutar gälla.
Fond	Variabeltecken	15	Namnet på fonden som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Senast godkänd av	Variabeltecken	15	Namnet på personen som senast godkände begäran.
Affärsmöjlighet	Variabeltecken	15	Affärsmöjligheten som begäran är relaterad till.
Ursprungligt partnerkonto	Variabeltecken	15	Partnern som skapade begäran om särskild prissättning.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Ägare, partnerkonto	Variabeltecken	15	Partnerkontot som ägaren arbetar för.
Partnerprogram	Variabeltecken	15	Partnerprogrammet som är associerat med begäran.
Huvudpartnerkonto	Variabeltecken	15	Partnerföretaget som har huvudansvaret för begäran om särskild prissättning.
Orsakskod	Variabeltecken	30	Orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Datum för begäran	Datum	7	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skapades.
Begäran	Variabeltecken	50	Namnet på begäran.
Startdatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då den särskilda prissättningen börjar gälla.
Sändningsstatus	Variabeltecken	30	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Skickat datum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då begäran skickades.
Totalt godkänt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som godkänns.

Standardbegäran om särskild prissättning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Totalt begärt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som partnern begärde.
Totalt godkänt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som godkändes för partnern.
Totalt begärt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som partnern begär.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för uppgiftskontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar länken mellan en kontakt och en uppgift till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för uppgiftskontakt, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Kontakt, fullständigt namn	Text	60
Kontakt, externt id	Text	30
Uppgift, externt id	Text	30

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för uppgiftsanvändare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar länken mellan en användare och en uppgift till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Fält för uppgiftsanvändare, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Användar-id	Text	50
Uppgift, externt id	Text	30
Användare, externt id	Text	30

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

Fält för transaktionsobjekt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar transaktionsobjekt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Standardtransaktionsobjekt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Text	250	Beskrivningen av transaktionsobjektet.
Lagerperiod	Text	15	Ingen
Radnummer	Nummer	22	Det unika nummer som är associerat med sidhuvudposten för transaktionen.
Partinr	Text	15	Referensfältet som innehåller provparti-id.
Kvantitet	Nummer	22	Antalet prov som är associerade med transaktionsobjektet.
Varuprov	Text	15	Namnet på provet som tillhandahålls med transaktionsobjektet. Du måste dokumentera alla prov.
Levererad kvantitet	Nummer	22	Antalet prov som levererades som ett transaktionsobjekt.

Standardtransaktionsobjekt	Fältnamn	Maximal längd	Kommentarer
Transaktionsnr	Text	15	Referensfältet som innehåller provtransaktions-id.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657)
- Importera data (på sidan 1832)

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 (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657). First, you must review the following import information before performing an import.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).
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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623)).
User PO Box/Sorting Code	Text	30	None
User Province	Text	50	For Canada, see About Countries and Address Mapping (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623). 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 (finns Om länder och adressmappning på sidan 1623).
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.
First Name	Text	50	Required field by default.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (på sidan 1369).
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
Work Phone #	Phone	40	Required field by default.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Field Type Guidelines for Importing Data (finns Riktlinjer för fälttyper vid import av data på sidan 1657)
- Importing Your Data (finns Importera data på sidan 1832)
- User Fields (på sidan 1369)

Fält för fordonskontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du konfigurerar CSV-filen innan du importerar fält för fordonskontakt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Produktkategorifält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Serienummer	Text	100
Produktnamn	Text	100
Kontakt, fullständigt namn	Text	60
Kontakt, externt id	Text	30
Fordonets externa id	Text	30
Primär	Kryssruta	Ej tillämplig

Fält för fordon: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar fordonsfält till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Kolumnen Standardfält i den här tabellen innehåller bara det ursprungliga namnet (standardnamnet) för varje fält. Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Skulle du därför inte hitta ett visst fält när du försöker importera data kan du fråga administratören om fältets nya namn.

Obs! Den här sektionen är specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Avdelning	Text	50
Urvalslista, värdegrupp	Text	50
Chassinr	Text	100

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Märke	Text	30
Modell	Text	30
År	Text	22
Variant	Text	30
Dörr	Text	30
Exteriörfärg	Text	30
Externt unikt id	Text	30
Ägare, externt id	Text	30
Konto, externt id	Text	30
Produkt, externt id	Text	30
Säljande återförsäljare, externt id	Text	30
Återförsäljare som utför service, externt id	Text	30
Produkttyp	Text	30
Säljande återförsäljare	Text	100
Status	Text	255
Konto	Text	100
Kontotyp	Text	255
Kontakt	Text	255
Licensnummer	Text	30
Körkort utfärdat i	Text	10
Körkortets utgångsdatum	Datum	32
Växellåda	Text	30

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Kontoplats	Text	50
Status	Text	30
Plats	Text	30
Begagnad/Ny	Text	30
Motor	Text	30
C:a-pris	Valuta	25
Återförsäljarens faktureringspris	Valuta	25
Ägd av	Text	30
Ändrad: Datum externt	Datum/tid	32
Ändrad av	Text	255
Fordon, valuta	Text	30
Interiörfärg	Text	30
Garantityp	Text	30
Garantins startdatum	Datum	32
Garantins slutdatum	Datum	32
Aktuell mätarställning	Nummer	16
Mätarställning, avläsningsdatum	Datum	32
Produktnamn	Text	100
Typ	Text	255
Kaross	Text	30
Beskrivning	Text	250
Ägare	E-post	50

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Skapad: Externt datum	Datum/tid	32
Rad-id	Id	15
Integrerings-id	Text	30
Konto-id	Id	15
Konto, integrerings-id	Text	30
Anpassat objekt *N*	Text	50
Indexerad urvalslista 1	Text	30
Indexerad urvalslista 2	Text	30
Indexerad urvalslista 3	Text	30
Indexerad urvalslista 4	Text	30
Indexerad urvalslista 5	Text	30
Indexerad urvalslista 6	Text	30
Indexerat antal	Nummer	16
Indexerat datum	Datum/tid	32
Indexerad valuta	Valuta	25
Indexerad lång text	Text	255
Indexerad kort text 1	Text	100
Indexerad kort text 2	Text	100
Indexerad kryssruta	Boolesk	1
Produktkategori	Text	100
Artikelnr	Text	50
Inköpsdatum	Datum	32
Inköpspris	Valuta	25

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Kvantitet	Nummer	16
Leveransdatum	Datum	32
Installationsdatum	Datum	32
Sista giltighetsdatum	Datum	32
Meddelandedatum	Datum	32
Kontrakt	Text	30

Importassistent

I följande avsnitt beskrivs hur du använder importassistenten för att importera företagsdata till Oracle CRM On Demand:

- Importera data (på sidan 1832)
- Granska importresultat (finns Reviewing Import Results på sidan 1836)
- Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil (på sidan 1837)

Importera data

Innan du börjar. Förbered dina CSV-filer och lägg till eventuella nödvändiga fält eller urvalslistevärden i applikationen. Mer information finns i Förbereda för dataimport (på sidan 1662). Innan du börjar importera några data kan du avgöra vilken metod för dataimport som bäst uppfyller dina behov genom att läsa stöddokumentationen i My Oracle Support.

När du har förberett data för importen öppnar du importassistenten och gör importen. Varje importbegäran delas upp i en eller flera underordnade begäranden med 100 poster för att alla importbegäranden ska bearbetas på samma sätt i importassistenten. Underordnade begäranden från olika importbegäranden bearbetas samtidigt så att inga begäranden behöver vänta på att andra ska slutföras. Bearbetningstiden för en importbegäran uppdateras kontinuerligt och speglar förloppet för de underordnade begärandena i kön.

Tips!Kontrollera att CSV-filen är korrekt genom att göra en testimport av fem poster. Det är mycket enklare att korrigera fem importerade poster än alla poster i importfilen.

Så här importerar du poster

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
3. I sektionen Importera data väljer du den posttyp som du vill importera från nedrullningsmenyn.
4. Klicka på knappen Start.

   När du har gjort det öppnas importguiden.
5. För steg 1:

   Obs! Följande alternativ är tillgängliga beroende på vilken post som du vill importera.

   a. Välj hur matchande poster ska identifieras i importassistenten.

I importassistenten används ett externt unikt id som importeras från ett annat system, rad-id för Oracle CRM On Demand och fördefinierade fält för Oracle CRM On Demand. De här fördefinierade fälten, till exempel Konto och Plats, har inte några id:n.

Information om hur du definierar dubblettposter finns i Om dubbletter och externa id:n (på sidan 1642).

b Välj hur du vill att ett id för dubbla unika poster som hittas i Oracle CRM On Demand ska hanteras av importassistenten. Du kan välja att inte importera dubbla poster, att skriva över befintliga poster eller att skapa ytterligare poster.

Obs!Det här alternativet är inte tillgängligt i Anteckningar.

c Välj åtgärden som ska utföras i importassistenten om den importerade postens unika post-id inte matchar någon post i Oracle CRM On Demand.

Obs!Det här alternativet är inte tillgängligt i Anteckningar. Om du väljer Skriv över befintliga poster och Skapa inte ny post i föregående steg kommer posten att uppdateras.

d Välj hur du vill hantera urvalslistevärden i CSV-filen som inte stämmer överens med värdena i applikationen.

Importassistenten kan antingen lägga till ett nytt värde i urvalslistan eller låta bli att importera värdet. Det alternativ du väljer används både för urvalslistefält med ett enstaka värde och urvalslistefält med flerval.

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt när du importerar anteckningar eller om användarspråket inte är samma som företagets standardspråk.

e Bestäm om en ny post ska skapas av importassistenten för saknade associationer (relaterade poster) i datafilen.

Obs! Det här alternativet är endast tillgängligt när du importerar konton eller kontakter.

f Välj det datum-/tidsformat som används i CSV-filen.

Mer information finns i Riktlinjer för fälttyper vid import av data (på sidan 1657).

g Kontrollera att den filkodning som har valts är Västerländsk.

Obs! Du bör inte ändra inställningen om du inte är säker på att en annan metod används. Standardmetoden, Västerländsk, gäller för de flesta kodningssystem i Europa och Nordamerika.

h Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.

i I listrutan Felloggning markerar du det som ska loggas i Oracle CRM On Demand: Alla meddelanden, Fel och Varningar eller Endast fel.

j Välj den CSV-fil som du vill importera data från.

k Markera, vid behov, kryssrutan Posterna i datafilen måste bearbetas sekventiellt.

Obs! När datafilerna bearbetas sekventiellt bearbetas alltid de underordnade importbegärandena i ordning när en importbegäran skickas. Även CSV-filberoendena bibehålls.

l Markera kryssrutan Aktivera e-postmeddelande om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas när importprocessen är slutförd. Kryssrutan är markerad som standard.

m Markera kryssrutan om du vill avaktivera kontrollen när du importerar data och om du inte vill generera några poster för verifikationskedjan när data importeras.

Obs! Det går inte att inaktivera den här kontrollinställningen om du importerar posttypen Användare. Det här alternativet är bara tillgängligt om behörigheten Hantera postkontroll för importer har aktiverats för din roll. Om du markerar den här kryssrutan kan importen gå snabbare, beroende på vilka posttyper du ska importera och hur många kontrollerade fält du annars skulle kontrollera för dessa posttyper.

n Ange om urvalslistefält med flerval ska kunna uppdateras till null-värden via importåtgärden:

- Om du vill att urvalslistefält med flerval ska kunna uppdateras till null-värden via importåtgärden markerar du kryssrutan Importera tomma värden i urvalslistor med flerval om den inte är markerad.

- Om du inte vill att urvalslistefält med flerval ska kunna uppdateras till null-värden via importåtgärden avmarkerar du kryssrutan om den är markerad.

Den ursprungliga inställningen för kryssrutan Importera tomma värden i urvalslistor med flerval i importassistenten beror på inställningen för motsvarande kryssrutan i företagsprofilen, men du kan ändra inställningen.

6 För steg 2:

a Följ vid behov instruktionerna för att validera filen.

b Välj en fältmappningsfil om det finns en sådan.

c Fältmappningsfiler (.map) innehåller information om hur fälten i CSV-filen ska paras ihop med befintliga fält i Oracle CRM On Demand. När du har gjort en import får du ett e-postmeddelande med den MAP-fil som innehåller det senaste mappningsschemat. Spara den på datorn så att du kan använda den vid senare importer.

7 I steg 3 mappar du fälten i filen till fälten i Oracle CRM On Demand. Du måste åtminstone mappa alla obligatoriska fält till kolumnrubrikerna i CSV-filen.

I importguiden visas kolumnrubrikerna i den CSV-fil som ska importeras intill en urvalslista över alla fält inom det aktuella området i Oracle CRM On Demand, inklusive de anpassade fält som du har lagt till.

Om det adressfält som du behöver inte visas i listrutan väljer du ett motsvarande fält i den här tabellen.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

Om du har valt en MAP-fil kontrollerar du att fälten mappas på rätt sätt. Anpassade fält som har skapats sedan du gjorde den senaste importen behöver eventuellt mappas.

Information om externa id:n finns i Om dubbletter och externa id:n (på sidan 1642).

Varning! Om du har valt fel fil att importera klickar du på Avbryt för att ändra urvalet. I det här skedet rensas inte cachen om du klickar på knappen Tillbaka, så den importfil som du valde från början visas i fältmappningssteget.

Varning! Externt unikt id och Chef, externt id är nyckelfält som används för att associera kontakter med motsvarande chefsposter. Om du inte mappar dessa fält associeras chefsposten med kontakter med hjälp av fälten Kontakt, namn och Chef. Om du använder fälten Kontaktperson och Chef för att göra kopplingen, måste beroendeordningen mellan posterna i datafilen vara mer stringent.

8 För steg 4 kan du följa instruktionerna på bildskärmen om det behövs.

9 För steg 5 klickar du på Slutför.

Så här visar du kön för dina importbegäranden:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Import- och exportköer klickar du på länken Kö för importbegäranden.

Sidan Kö för importbegäran visas med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs importstatusen.

Status	Beskrivning
Köad	Importen har ännu inte bearbetats.
Pågående	Importen bearbetas. **Obs!**Du kan ta bort begäran i det här läget. Du måste dock granska alla data som bara delvis importeras till Oracle CRM On Demand.
Slutförd	Inga fel under importen.
Åtgärden utfördes med fel	Importen slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Importen slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Importen slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.

Status	Beskrivning
Avbruten	Importen avbröts.

Följande tabell innehåller information om importposten.

Information om importpost	Beskrivning
Antal skickade	Antalet poster i CSV-filen.
Antal bearbetade	Antalet poster som importmotorn har bearbetat. Fältet beräknas var 20:e sekund, eller så ofta som har angetts för systemet.
Antal importerade	Antalet poster som har importerats utan problem.
Antal delvis importerade	Det antal poster som har importerats, men alla fält har inte importerats för posten.
Antal som inte importerats	Antalet poster som inte alls har importerats.
Antal avbrutna	Antalet poster som importerades innan importen avbröts.

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 (på sidan 763). 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 (på sidan 1182).

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 (finns Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil på sidan 1837)

Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil

Om du aktiverade E-postmeddelande under importförberedelsen får du ett e-postmeddelande när din importbegäran har slutförts. Det här e-postmeddelandet sammanfattar importresultatet:

Hej Mikael!

Din importbegäran genomfördes 2007-03-30 kl. 07:10. Här följer en sammanfattning av resultaten:

Användare: kval.kontroll/mjonsson

Importtyp: Konto

Namn på importfil: Accounts.csv

Tid för slutförande: 2007-03-30 kl. 07:10:06

Totalt antal poster: 496

Importerade: 495

Delvis importerade: 1

Dubblettposter som ignorerats: 0

Utfördes inte: 0

Mer information om importen finns i loggfilen. Läs i onlinehjälpen om du behöver ytterligare information.

Tack för att du använder Oracle CRM On Demand.

Kundtjänst för Oracle CRM On Demand

Bifogat hittar du en loggfil med fel som uppstått under importprocessen, till exempel:

Postspecifikt fel EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Ingen matchande post hittades för importfältet VALUTA med värdet INR. Fältet Kontovaluta Oracle CRM On Demand uppdaterades inte, men däremot importerades övriga fältvärden för posten.

Exportassistenten

I följande avsnitt beskrivs hur du använder exportassistenten för att exportera dina data i Oracle CRM On Demand:

- Exportera data (på sidan 1838)
- Granska exportresultat (på sidan 1841)

Exportera data

Du kan helt eller delvis exportera företagets data, bland annat bilagor för särskilda posttyper, från Oracle CRM On Demand till en extern fil. Vid exporten skapas en eller flera ZIP-filer som innehåller enskilda CSV-filer för varje posttyp som exporteras. De genererade exportfilerna är högst 1,5 Gbyte vardera i storlek.

Obs! Om ditt företag använder en branschspecifik utgåva av Oracle CRM On Demand inkluderas inte de posttyper som är specifika för din bransch, till exempel Hushåll och Fonder, samt deras länkade aktiviteter och anteckningar i exporten. Om du exporterar poster för *återkommande* affärsmöjlighetsprodukter fylls kolumnen Parent_ID i för den raden i Oracle CRM On Demand. För ej återkommande poster är cellen Parent_ID tom.

Om gränser för partiella exporter

Företaget kan genomföra en fullständig export var sjunde dag. För partiella exporter: antalet poster som företaget kan exportera under en period på sju dagar baseras på antalet användarlicenser som företaget har köpt för Oracle CRM On Demand. För varje licens kan 1 000 poster exporteras i partiella exporter under en period på sju dagar.

Följande exempel visar hur gränsen för partiella exporter fungerar för ett företag som köper fem användarlicenser för Oracle CRM On Demand och därför kan exportera högst 5 000 poster under en period på sju dagar:

- **Exempel 1.** Under de senaste sju dagarna har 4 000 poster exporterats via begäranden om partiella exporter. Nu skickar en användare en begäran om partiell export för 2 000 poster.

  I det här fallet utförs inte begäran om partiell export eftersom begäran skulle medföra att det totala antalet exporterade poster under perioden på sju dagar uppgår till 6 000, vilket överskrider gränsen på 5 000 poster.
- **Exempel 2.** Under de senaste sju dagarna har inga poster exporterats via begäranden om partiella exporter. Nu skickar två användare separata begäranden om partiella exporter. Den ena exportbegäran gäller 3 000 poster och den andra gäller 2 000 poster.

  I det här fallet utförs de båda begärandena om partiella exporter eftersom det totala antalet exporterade poster under perioden på sju dagar uppgår till 5 000, vilket inte överskrider gränsen. Eventuella efterföljande begäranden om partiella exporter som skickas under de kommande sju dagarna utförs däremot inte eftersom gränsen på 5 000 poster för perioden på sju dagar redan har uppnåtts.

Obs! Posterna som exporteras via listsidorna räknas inte när Oracle CRM On Demand beräknar antalet exporterade poster via de partiella exporterna under en period på sju dagar.

Om arkiveringsperioden för exportbegäranden och bilagor till exportbegäranden

I standardapplikationen arkiverar Oracle CRM On Demand detaljerna om exportbegärandena och deras utdata under en viss period, på följande sätt:

- Detaljerna om en exportbegäran arkiveras under 60 dagar och därefter rensas detaljerna bort.
- Utdata från en exportbegäran arkiveras under 168 timmar (dvs. sju dagar) och därefter rensas utdata bort.

Arkiveringsperioderna gäller för exportåtgärderna som skickas via listsidorna, men också för exportåtgärderna som skickas via dataexportassistenten.

Administratören kan ändra arkiveringsperioderna för exportbegärandena och deras bilagor genom att ändra värdena i följande fält i företagsprofilen:

- Utgångsdatum för exportbegäran (dagar)

- Utgångsdatum för bilaga för exportbegäran (dagar)

Information om hur du uppdaterar de här fälten finns i Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att administrera exporter.

Så här exporterar du företagets information

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. På administratörshemsidan klickar du på länken Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
3. På sidan Import- och exportverktyg klickar du på länken Exportera data.

   Dataexportassistenten öppnas.
4. För steg 1:
   a. Gör något av följande:
      - Om du vill utföra en fullständig export väljer du alternativknappen Exportera alla posttyper.
      - Om du vill utföra en delvis export väljer du alternativknappen Exportera valda posttyper och posttyperna du vill exportera. Du kan exportera alla data för en posttyp eller data för individuella poster.
      - Om du vill exportera bilagor för särskilda posttyper markerar du dessa posttyper i sektionen för alla bilagedata. Mer information om hur du exporterar bilagor finns i Hantera företagets bilagor (på sidan 1867).

      Obs! Den exporterade bilagefilen har följande namngivningskonvention: <Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>, till exempel Opportunity Attachment_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx.

   b. Klicka på Nästa.

   Data för under- och överordnade posttyper exporteras till en separat CSV-fil i ZIP-filen.

   Varning!: Om en användare exporterar anteckningsdata i Oracle CRM On Demand inkluderas både alla offentliga anteckningar som skapats i Oracle CRM On Demand och den exporterande användarens privata anteckningar i CSV-filen.
5. För steg 2:
   a. Välj den tidszon som används i den exporterade CSV-filen.
   b. Välj det datum-/tidsformat som används i den exporterade CSV-filen.

      Obs! Om du väljer datum för en fullständig export ändras denna till en partiell export.
   c. Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.
   d. Välj ett tidsintervallfilter om du vill begränsa data i exporten.

      Obs! Första gången du exporterar information vill du kanske inte filtrera på datum. Sedan kan det emellertid vara klokt att ställa in exporter genom att filtrera informationen på datum efter den föregående exporten.
   e. Markera kryssrutan Aktivera e-postmeddelande om du vill att ett e-postmeddelande ska skickas när exportprocessen är slutförd.
   f. Klicka på kryssrutan Exportera bara detaljer för bilagan om du bara vill exportera bilagans detaljer, och inte vill exportera något innehåll i bilagan. Du kan exportera bilagedetaljer för alla posttyper och deras motsvarande fält.

Obs! Den här kryssrutan visas bara om du väljer en posttyp i sektionen för alla bilagedata i föregående steg.

g Markera kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler om du vill att URL:er ska inkluderas i den exporterade CSV-filen.

Standardvärdet för kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler kontrolleras av kryssrutan Inkludera webblänk-URL:er i exportfiler i företagsprofilen. Du kan välja att markera eller avmarkera den här inställningen för varje exportbegäran. Mer information om den här kryssrutan finns i Konfigurera integreringsinställningar (på sidan 1147).

h Om du exporterar bilagorna för en eller flera posttyper och du vill att .zip-filen med bilagorna ska viruskontrolleras ska du se till att kryssrutan Kör viruskontroll på .zip-fil för export är markerad.

När den här kryssrutan är markerad viruskontrolleras .zip-filen med bilagorna och om virus hittas exporteras inte .zip-filen.

Kryssrutan är markerad som standard. Om du avmarkerar kryssrutan viruskontrolleras inte .zip-filen med bilagorna. Du bör därför istället använda ett antivirusprogram på din lokala dator så att du kan kontrollera innehållet i .zip-filen när du har laddat ned den.

Obs! Varje bilaga viruskontrolleras innan den laddas upp till Oracle CRM On Demand och om virus hittas laddas inte filen upp. När du försöker exportera bilagor kan det dock hända att ett virus upptäcks i en senare version av virusdefinitionen i antivirusprogrammet som inte kunde upptäckas när bilagorna laddades upp. En kontroll kan ibland också visa att det finns ett virus även om det inte gör det.

i Klicka på Nästa.

6 I steg 3 granskar du sammanfattningen och klickar på Slutför för att skicka begäran om export.

7 På sidan Export begärd klickar du på länken Kö för exportbegäranden för att kontrollera din begärans status.

I följande tabell beskrivs de möjliga statusvärdena för exportbegäranden.

Status	Beskrivning
Köad	Exporten har ännu inte bearbetats.
Omköad	Exportbegäran har skickats till kön en gång till.
Pågående	Exporten bearbetas. Om du annullerar exporten ändras den här statusen till Annullerar och sedan till Annullerad.
Slutför	Alla poster har exporterats. Exportprocessen förbereder motsvarande e-postmeddelande, summeringsfil och ZIP-fil för nedladdning. Processen kan ta 30 sekunder och upp till en minut att slutföra.
Slutförd	Exporten avslutades utan att några fel inträffade.
Åtgärden utfördes med fel	Exporten slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Annullerar	Om du annullerar en exportbegäran med statusen I kö, annulleras exportbegäran direkt. Om du annullerar en exportbegäran med statusen Pågående, ändras statusen till Annullerar. En

Status	Beskrivning
	annullering kan ta flera minuter och om exporten slutförs innan den kan annulleras ändras den slutliga statusen till Slutförd. Du kan annullera exportbegäran antingen för överordnade eller underordnade begäranden. När du annullerar exportbegäran för den överordnade begäran kan de underordnade posttyperna som har exporterats laddas ned. De underordnade posttyperna som däremot inte har exporterats annulleras och kan inte laddas ned. När du annullerar en exportbegäran för underordnade begäranden annulleras endast exporten av den underordnade posttypen och den kan inte laddas ned. Du kan fortsätta ladda ned andra underordnade posttyper under den överordnade exportbegäran.
Avbruten	När exportbegäran har annullerats helt ändras statusen till Annullerad.
Utfördes inte	Exporten slutfördes, men ingen av posterna exporterades.
Fel	Exporten slutfördes inte eftersom ett fel inträffade. Mer information om felsökning när du exporterar data i Oracle CRM On Demand finns i 1802395.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Mer information om sidan Kö för personlig exportförfrågan finns i Granska dina exportresultat (finns Granska exportresultat på sidan 1841).

Granska exportresultat

På sidan Kö för exportbegäranden visas alla avvaktande och slutförda exportbegäranden som skickats via dataexportassistenten. Om en begäran finns i sektionen Väntande begäranden kan du klicka på Uppdatera för att se om begäran har slutförts. När begäran har slutförts kan du öka detaljnivån i begäran för att hämta utdatafilen.

Obs! På sidan Kö för exportbegäranden visas inte exportbegärandena som skickats via listsidorna. Men om din användarroll har behörigheten Få åtkomst till huvudexportbegäranden kan du visa alla exportbegäranden, inklusive begärandena som skickats via listsidorna på sidan Kö för huvudexportbegäran. Mer information finns i Granska alla exportbegäranden för företaget (på sidan 1185).

Om arkiveringsperioden för exportbegäranden och bilagor till exportbegäranden

I standardapplikationen arkiverar Oracle CRM On Demand detaljerna om exportbegärandena och deras utdata under en viss period, på följande sätt:

- Detaljerna om en exportbegäran arkiveras under 60 dagar och därefter rensas detaljerna bort.
- Utdata från en exportbegäran arkiveras under 168 timmar (dvs. sju dagar) och därefter rensas utdata bort.

Arkiveringsperioderna gäller för exportåtgärderna som skickas via listsidorna, men också för exportåtgärderna som skickas via dataexportassistenten.

Administratören kan ändra arkiveringsperioderna för exportbegärandena och deras bilagor genom att ändra värdena i följande fält i företagsprofilen:

- Utgångsdatum för exportbegäran (dagar)
- Utgångsdatum för bilaga för exportbegäran (dagar)

Information om hur du uppdaterar de här fälten finns i Konfigurera företagsinställningar (finns Configuring Company Settings på sidan 1126).

I följande procedur beskrivs hur du visar exportbegäranden.

Innan du börjar: Om du vill utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Admin. export.

Så här visar du exportbegäranden

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
3. På sidan Import- och exportverktyg klickar du på länken Kö för exportbegäranden.

   Sidan Kö för exportbegäranden visas. Sidan innehåller information om exportbegäranden. Följande tabell innehåller information om exportbegärandena.

Information om exportposten	Beskrivning
Exporttyp	Exporttypen: - **Fullständig.** En fullständig export av företagets data. - **Partiell.** En partiell export av företagets data.
Posttyp	Posttypen. Vid partiella begäranden som omfattar underordnade poster anges de underordnade posterna i formatet *Överordnad*:*Underordnad*, till exempel Konto:Kontakt.
Status	Status, till exempel Pågår eller Slutförd.
Begärd av	Den användare som skickade begäran.
Skickad	Tid och datum då exportbegäran skickades.
Aktivera e-postmeddelande	Om den här kryssrutan är markerad skickas ett e-postmeddelande när exportprocessen har slutförts.
Slutförd	Tidpunkt och datum när exporten avslutades.

I följande procedur beskrivs hur du granskar detaljerna om en exportbegäran.

Så här granskar du detaljerna om en exportbegäran

- Klicka på länken Exporttyp eller Posttyp, på raden för begäran, om du vill öppna sidan Exportbegäran, detaljer.

På sidan visas information om exportens egenskaper, till exempel antal poster som exporterats (Ant. exporterade) och hur många posttyper som exporterades utan problem (Ant. slutförda objekt). I sektionen med posttyper för exporten på sidan ser du detaljerna om antalet poster som har exporterats för varje posttyp.

Information om hur du laddar ned och tar bort bilagorna till exportbegärandena, dvs. ZIP-filerna som innehåller utdata från exportbegärandena, finns i Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden (på sidan 762).

Obs! Om du vill ladda ned bilagorna till exportbegärandena för exportåtgärderna som utförs av alla användare måste din användarroll ha behörigheten Få åtkomst till alla bilagor till exportbegäranden. Om din användarroll inte har den här behörigheten kan du ladda ned endast bilagorna för exportåtgärderna som har utförts av dig eller dina underordnade.

Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand

I följande avsnitt beskrivs hur du använder Oracle Data Loader On Demand-klienten för att importera dina Oracle CRM On Demand-data:

- Om klientverktyget Oracle Data Loader On Demand (på sidan 1843)
- Ladda ned klientverktyget Oracle Data Loader On Demand (på sidan 1843)

Om klientverktyget Oracle Data Loader On Demand

Oracle Data Loader On Demand-klienten är ett kommandoradsverktyg som kan användas för att importera data till Oracle CRM On Demand från externa datakällor. Den har två funktioner:

- **Infoga.** Den här funktionen tar poster från en fil och lägger till dem i Oracle CRM On Demand.
- **Uppdatera.** Den här funktionen ändrar befintliga poster i Oracle CRM On Demand med hjälp av poster från en extern datakälla.

Mer information finns i Oracle Data Loader On Demand Guide. Den är tillgänglig i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.

Ladda ned klientverktyget Oracle Data Loader On Demand

Slutför följande procedur om du vill ladda ned det här verktyget. Information om hur du installerar och använder det här verktyget finns i Oracle Data Loader On Demand Guide som är tillgänglig i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.

Så här laddar du ned verktyget Oracle Data Loader On Demand

1. Logga in i Oracle CRM On Demand och klicka på Administration.
2. Klicka på Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
3. Klicka på Oracle Data Loader On Demand under Oracle Data Loader On Demand.
4. Spara ZIP-filen på din dator.

Integration av webbtjänster

I Oracle CRM On Demand kan du:

- Komma åt och ändra dina Oracle CRM On Demand-data från en applikation som är aktiverad för webbtjänster
- Skapa egna applikationer som kan integreras med Oracle CRM On Demand

Du kan

- Ladda ned WSDL-filer (beskrivningsspråk för webbtjänster) som du kan använda för att utveckla applikationer som kan komma åt Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet. Se Ladda ned WSDL och schemafiler (på sidan 1844).

- Ladda ned WSDL och schemafiler för att använda funktionerna i webbtjänsten för integreringshändelser om du vill arbeta med integreringskön och bevaka ändringar av särskilda posttyper. Du kan även ladda ned schemafiler för att bevaka anpassade och ändrade fält för de posttyper som stöds.
- Visa en översikt över de webbtjänster som används av företaget. Se Granska användning av webbtjänster (finns Granska webbserviceutnyttjande på sidan 1846).

API för CTI-integrering

En av de tillgängliga WSDL-filerna på Webbserviceadministrationssidan gäller för CTI-aktivitetswebbtjänsten som är en del av CTI-integreringen (Computer Telephony Integration) för API-gränssnitt (Application Programming Interfaces). Med CTI-integrerings-API kan du integrera Oracle CRM On Demand direkt med en CTI-programvara från tredje part med hjälp av webbtjänstintegreringen. Mer information om CTI-integrering-API finns i Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Ladda ned WSDL och schemafiler

Med hjälp av webbtjänsterna som tillhandahålls i Oracle CRM On Demand kan användarna av klientapplikationer interagera med Oracle CRM On Demand, till exempel för att infoga, uppdatera, ta bort och fråga på poster och för att utföra olika administrativa uppgifter.

Webbtjänsterna är tillgängliga via:

- **Web Services v1.0.** Används för att interagera med Anpassade objekt 01-03 och objekt som konfigurerats på förhand.
- **Web Services v2.0.** Används för att interagera med alla anpassade objekt i Oracle CRM On Demand och objekt som konfigurerats på förhand, samt deras anpassade webbappletar. Jämfört med Web Services version 1.0 har Web Services version 2.0 API ytterligare alternativ för att skapa frågor med metoden QueryPage.
- **Service-API:er.** Används för att hantera administrativa uppgifter via webbtjänster. Service-API:er gör att användare kan administreras i Oracle CRM On Demand och att frågor kan skapas för system- och användningsinformation i relation till Oracle CRM On Demand.
- **Administrativa tjänster**. Används för att interagera med Oracle CRM On Demand-metadata via webbtjänster. Med administrativa tjänster kan du läsa och ladda Oracle CRM On Demand-metadata i XML-format.

Från sidan Webbserviceadministration kan du

- ladda ned WSDL-filer (Web Services Description Language) som används i applikationer med åtkomst till webbtjänsterna
- Hämta schemafiler
- få tillgång till webbtjänstdokumentationen.

Ladda ned WSDL-filer för Web Services v1.0 och Web Services v2.0

Du kan ladda ned en WSDL-fil för varje posttyp och du kan välja vilka typer av underordnade poster som ska ingå i WSDL-filen för den överordnade posttypen.

Så här laddar du ned en WSDL-fil för Web Services v1.0 och Web Services v2.0

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Webbtjänstadministration i sektionen Integrering av webbtjänster.
3. Välj Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 från listan Välj tjänst.
4. Välj WSDL i listan Dokument.
5. Välj Anpassad eller Allmän i listan Typ.

Beroende på om du väljer Anpassad eller Allmän visas de anpassade fälten på olika sätt i WSDL-definitionen. För anpassad WSDL baseras XML-taggarna för de anpassade fälten på integrationstaggarna från fältinställningarna. Mer information finns i Konfigurera anpassade fältintegrationstaggar (finns Ställa in anpassade fältintegrationstaggar på sidan 1236). Med anpassad WSDL kan du generera WSDL som är specifik för ditt företag och som använder ditt företags namngivningskonventioner.

För generisk WSDL är de anpassade fälten baserade på generiska XML-taggar: CustomNumber0, CustomCurrency0 och så vidare. Genom att dessa platshållare används tillsammans med mappningstjänsten kan mappning till fältnamnen som ditt företag använder utföras i applikationerna.

6 Välj önskad posttyp, till exempel Konto, från listan WSDL-objekt.

Objekten som visas i listan WSDL-objekt beror på posttyperna som lagts upp för ditt företag. Alla underordnade posttyper för den valda posttypen visas i bokstavsordning i listan Tillgänglig relaterad information, oavsett om du har tillgång till de underordnade posttyperna eller inte. För Web Services v2.0 visas också CustomWebApplet.

7 Flytta de underordnade posttyper som du vill ta med i WSDL från listan Tillgänglig relaterad information till listan Vald relaterad information.

8 Klicka på knappen Ladda ned.

9 Spara WSDL-filen på din dator.

Ladda ned WSDL-filer för service-API:er

Du kan ladda ned WSDL-filer för var och en av service-API:erna. Om du har laddat ned WSDL för integreringshändelser måste du också ladda ned schemafiler för varje posttyp som du vill skapa integreringshändelser för. Mer information finns i "Ladda ned schemafiler för integreringshändelser".

Så här laddar du ned en WSDL-fil för service-API:er

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Webbtjänstadministration i sektionen Integrering av webbtjänster.

3 Välj Service-API:er i listan Välj service.

Obs! Om du väljer API:et för sammanslagningstjänst kan du välja Anpassad eller Allmän i listan Typ och ladda ned en schemafil för service-API:et.

4 Välj Anpassad eller Allmän i listan Typ.

5 Välj namnet på service-API:t i listan WSDL-objekt.

6 Klicka på knappen Ladda ned.

7 Spara WSDL-filen på din dator.

Ladda ned WSDL-filer för administrativa tjänster

Du kan ladda ned WSDL-filer för var och en av de administrativa tjänsterna.

Obs! Om du vill kunna ladda ned WSDL för bedömningsskript eller WSDL för åtkomstprofil måste din användarroll ha behörigheten Hantera roller och åtkomst.

Så här laddar du ned WSDL-filer för administrativa tjänster

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Webbtjänstadministration i sektionen Integrering av webbtjänster.

3 Välj Administrativa tjänster i listan Välj service.

4 Välj namnet på tjänsten i listan WSDL-objekt.

5 Klicka på knappen Ladda ned.

6 Spara WSDL-filen på din dator.

Ladda ned schemafiler för integreringshändelser

Webbtjänsten för integreringshändelser använder schemafiler (XSD-filer) i sin WSDL, som du laddar ned utöver integrationevents.wsdl-filen. WSDL-filen innehåller platshållare för XSD-schemafiler för alla posttyper för vilka företaget har definierade aktiva integreringshändelseåtgärder. Allmänna schemafiler är tillgängliga. Om du skapar anpassade fält eller byter namn på fält för en posttyp måste du emellertid ladda ned ett anpassat schema. Mer information om webbtjänsten för integreringshändelser finns i *Handledning för Oracle Web Services On Demand*.

Så här laddar du ned en schemafil för integreringshändelser

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Webbtjänstadministration i sektionen Integrering av webbtjänster.
3. Välj Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 från listan Välj tjänst.
4. Välj Schema i listan Dokument.
5. Välj Anpassad eller Allmän i listan Typ.

   Beroende på om du väljer Anpassad eller Allmän visas de anpassade fälten på olika sätt i schemafilen. För anpassat schema baseras XML-taggarna för de anpassade fälten på integrationstaggarna från fältinställningarna. För generiskt schema baseras de anpassade fälten på generiska XML-taggar.
6. Välj önskad posttyp, till exempel Konto, från listan WSDL-objekt.

   Objekten som visas i listan WSDL-objekt beror på posttyperna som lagts upp för ditt företag.
7. Välj i listan Välj relaterad information vilka underordnade posttyper som du vill ta med i schemat.
8. Klicka på knappen Ladda ned.
9. Spara schemafilen på din dator.

Få tillgång till webbtjänstdokumentationen

Om du vill få åtkomst till dokumentationen om webbtjänster ska du klicka på Dokumentation om utgåvor i namnlisten på sidan Webbtjänstadministration. Oracle CRM On Demand-dokumentationssidan visas med länkar till webbtjänstdokumentationen och annan dokumentation för olika versioner av Oracle CRM On Demand.

Granska webbserviceutnyttjande

Från sidan Webbtjänstutnyttjande kan du granska en översikt över webbtjänsterna som används i företaget. Som standard är webbtjänstärenden listade per sessions-id. Namnet på webbtjänstklienten, webbtjänstnamnet, åtgärden, antalet åtgärder, starttid, sluttid och användaralias för sessionen visas. I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Webbserviceutnyttjande.

Om du vill	Följer du dessa steg
Skapa en ny lista över webbtjänstförfrågningar	Klicka på Meny i namnlisten och välj Skapa ny lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Visa detaljer för ett webbtjänstärende	Klicka på sessions-id:t om du vill visa en detaljsida för webbtjänstärendet.
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlisten och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 143).
Söka efter en webbtjänstförfrågan	Välj nödvändiga filterkriterier i listrutorna bredvid Visa resultat där.

Om du vill	Följer du dessa steg
Hantera alla listor över webbtjänstförfrågningar	Klicka på Meny i namnlisten och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 139).
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlisten och välj Begränsa lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Visa nyckel- och filterinformationen för listan	Klicka på Meny i namnlisten och välj Visa listfilter. Utför stegen som beskrivs i Sidan Visa lista (på sidan 141).
Sortera webbtjänstförfrågningarna i listan	Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan efter den kolumnen. Om du till exempel vill sortera listan efter starttiden klickar du på Starttid.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Visa en deluppsättning av webbtjänstkörningar	Klicka på listrutan i namnlisten och ändra urvalet efter behov: ■ **Alla**. Visar en lista över alla webbtjänstkörningar ■ **Alla körningar idag.** Visar en lista över alla webbtjänstkörningar idag

Om skapandet av en lista över webbtjänster

Processen för att skapa eller begränsa en lista över webbtjänster liknar den som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Listsidorna för webbtjänster har emellertid inte sektionen Sök i som finns på motsvarande sidor för andra posttyper.

Fälten som du kan använda för att filtrera en lista över webbtjänster och som du kan välja för visning i sökresultaten är följande:

Fält	Beskrivning
Sluttid	Sluttiden för webbtjänstförfrågan.
Inläggningstyp	Möjliga värden är: Logga in, Logga ut och Sändning. Samtliga webbtjänstanrop, bortsett från inloggning och utloggning, ställs in på Expediering för det här fältet eftersom anropen går via exekveringsaffärstjänsten för inkommande webbtjänster.
Ingående meddelande, storlek (byte)	Storleken på det ingående meddelandet i byte.
Åtgärd	Åtgärden för webbtjänstärendet.
Antal åtgärder	Antalet åtgärder i webbtjänstärendet.

Fält	Beskrivning
Utgående meddelande, storlek (byte)	Storleken på det utgående meddelandet i byte.
Sessions-id	Sessionsidentifieraren för webbtjänstförfrågan. Det här är i själva verket den främmande nyckeln för den motsvarande sessionen i tabellen med inloggningshistorik och inte det faktiska sessions-id:t som används i webbtjänstförfrågan.
Starttid	Starttiden för webbtjänstförfrågan.
Användaralias	Användaraliaset för användaren som utförde webbtjänstförfrågan.
Typ	Användaragentvärdet för begäran. Det här värdet standardinställs på Webbtjänster för klientintegreringar som inte gäller Oracle.
Namn på webbtjänstklient	Namnet på webbtjänstklienten som ärendet skapades från.
Webbtjänstnamn	Namnet på webbtjänsten som förfrågan gjordes till.
Webbtjänstutrymme	Namnutrymmet som används i förfrågan.

Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

I följande avsnitt beskrivs hur du använder Oracle Migration Tool On Demand-klienten för att exportera dina Oracle CRM On Demand-data:

- Om klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand (finns About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility på sidan 1848)
- Ladda ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand (på sidan 1849)

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

Ladda ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

Slutför följande procedur om du vill ladda ned klientverktyget och följ stegen i Oracle Migration Tool On Demand Guide för att installera, konfigurera och använda det här klientverktyget. Oracle Migration Tool On Demand Guide finns i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network. Information om hur du laddar ned WSDL (Web Services Description Language) som du behöver för att kunna öppna de administrativa tjänsterna finns i Ladda ned WSDL och schemafiler (på sidan 1844). Information om API:erna i de administrativa tjänsterna finns i Oracle Web Services On Demand Guide som finns i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.

Så här laddar du ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

1. Skapa en katalog på datorn där du kan extrahera filerna för Oracle Migration Tool On Demand, till exempel `C:\Oracle Migration Tool On Demand.`
2. Logga in i Oracle CRM On Demand och klicka på Administration.
3. Klicka på Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
4. Klicka på Oracle Migration Tool On Demand i Verktyg för import och export av metadata.
5. Spara ZIP-filen på din dator.

Sidan Kö för massborttagning och -återställning

På sidan Kö för massborttagning och -återställning visas aktiva och slutförda begäranden om massborttagning och -återställning som skickats av företaget. Följande begäranden visas:

- Aktiva och slutförda begäranden om massborttagning som har utförts via alternativet Massborttagning på listsidor.
- Slutförda borttagningsbegäranden som har skickats via Webbtjänster och där elementet AvailableForBatchRestore i begäran har värdet sant. Om en webbtjänstbegäran tar bort både underordnade poster och överordnade poster har varje posttyp separata begärandeposter.
- Aktiva och slutförda återställningsbegäranden som har utförts från sidan Kö för massborttagning och -återställning.

Innan du börjar. Om du vill visa alla begäranden om massborttagning och -återställning på den här sidan måste din användarroll ha behörigheten för massborttagning och -återställning. Om du ska kunna återställa listor över poster som du har tagit bort måste din användarroll innehålla behörigheten för massborttagning och -återställning. Om du ska kunna återställa listor över poster som har tagits bort av en annan användare måste din användarroll innehålla behörigheten Återställ alla poster men också behörigheten för massborttagning och -återställning.

Från den här sidan kan du utföra uppgifterna som visas i nedanstående tabell.

Om du vill	Följer du dessa steg
Annullera en aktiv begäran	När du tar bort eller återställer en lista över poster får du en e-postbekräftelse som uppger att Oracle CRM On Demand har förberett begäran om massborttagning och -återställning på sidan Kö för massborttagning och -återställning. Du kan klicka på länken Avbryt för att annullera begäran så länge du inte har klickat på länken Fortsätt bredvid begäran och Oracle CRM On Demand har börjat bearbeta begäran.
Fortsätt med den aktiva begäran	Klicka på länken Fortsätt bredvid begäran för att slutföra begäran om massborttagning eller -återställning. Du får en e-postbekräftelse som uppger att begäran om massborttagning eller -återställning har slutförts och att listan över poster har tagits bort eller återställts.
Visa antalet poster	I listrutan Antal visade poster väljer du hur många begäranden du vill se på en gång.
Ta bort bearbetad begäran	Klicka på länken Ta bort om du vill ta bort begäran om massborttagning eller -återställning från kön Bearbetade begäranden. **Obs!** Om en bearbetad begäran om massborttagning inte har återställts, dvs. att statusen är Borttagen, så kan inte begäran återställas längre fram.
Visa en översikt över den slutförda begäran	Du kan göra något av följande: - Klicka på länken Visa borttagningsloggen om du vill visa översiktsloggen för borttagningsbegäranden.

Om du vill	Följer du dessa steg
	■ Klicka på länken Visa återställningsloggen om du vill visa översiktsloggen för återställningsbegäranden.
Återställ de borttagna posterna	Klicka på länken Återställ bredvid borttagningsbegäran om du vill återställa de borttagna posterna som inte har rensats bort från Oracle CRM On Demand.
Expandera listan över bearbetade begäranden	Om en bearbetad begäran inte visas på sidan Kö för massborttagning och -återställning kan du expandera listan över begäranden genom att klicka på Visa fullständig lista. Listan över begäranden öppnas på listsidan med datahanteringsbegäranden. På den sidan kan du söka efter en begäran och du kan också använda listfunktionerna för att hitta önskad begäran. Klicka på Meny i namnlisten på sidan och välj sedan alternativet för uppgiften som du vill utföra. På följande sätt: ■ **Exportera lista.** Information om hur du exporterar listan till en fil finns i Exportera poster i listor (på sidan 143). ■ **Räkna poster.** Information om hur du räknar posterna i listan finns i Räkna poster i listor (finns Räkna antalet poster i listor på sidan 143). ■ **Begränsa lista.** Information om hur du begränsar listan finns i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). Du kan t.ex. ändra listfiltret, välja vilka fält som ska visas eller ändra sorteringsordningen för listan. ■ **Spara lista.** Spara listan. Om du väljer det här alternativet öppnas en sida där du kan välja olika alternativ för att spara listan. ■ **Visa listfilter.** Visa filtret som för närvarande är definierat för listan. ■ **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129). ■ **Hantera listor.** Information om hur du visar detaljerna om listan eller ändrar ordningen som listan visas i, i urvalslistan över listor på listsidan, finns på sidan Hantera listor (på sidan 139).

Sidan Kö för begäran om masstilldelning

På sidan Kö för begäran om masstilldelning visas aktiva och slutförda massbegäranden som skickats av företaget för:

- Grupptilldelningar. För att visa massbegäranden för grupptilldelning måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper.
- Tilldelningar för teammedlemmar. För att visa massbegäranden för teamtilldelningar måste din användarroll ha behörigheten Masstilldela teammedlemmar.

Om du vill	Följer du dessa steg
Avbryt	Klicka på länken Avbryt bredvid begäran. Du kan avbryta en begäran fram till det att statusen ändras till Pågående.
Visa detaljer för en begäran	Borra ned i listnamnet för begäran. På detaljsidan för begäran kan du visa egenskaperna och parametrarna för begäran.
Visa fler eller färre begäranden	I listrutan Antal visade poster väljer du hur många begäranden du vill se på en gång.
Ta bort bearbetad begäran	Klicka på länken Ta bort för att ta bort begäran från kön för bearbetade begäranden.
Log	Klicka på länken Logg för att spara begäran som en loggfil.

När begäran har slutförts får du ett e-postmeddelande.

För information om att skapa massbegäranden om grupptilldelningar, se Tilldela grupper poster (på sidan 1459). För information om att skapa massbegäranden om tilldelning av teammedlem, se Tilldela en teammedlem till en lista över poster (på sidan 147).

Detaljfält för begäran om masstilldelning

I följande tabell beskrivs några av fälten som visas när du borrar ned i listnamnet för en begäran om masstilldelning.

Fält	Beskrivning
Typ	Anger typen av begäran som skickades.
Lista	Namnet på listan som begäran skickades för.
Antal bearbetade	Antal poster i listan som begäran skickades för.
Antal slutförda	Antal poster som uppdaterades av begäran.

Sidan Kö för initiering av relaterade fält

När du sparar ett nytt anpassat relaterat informationsfält lämnar Oracle CRM On Demand automatiskt in en begäran om att initiera det nya fältet. Under initieringsprocessen fylls de anpassade relaterade informationsfälten i posterna i med värdena från motsvarande fält i posterna för den relaterade posttypen. På sidan Kö för initiering av relaterade fält visas aktiva och slutförda begäranden om initiering av anpassade fält för relaterad information. Från den här sidan kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Följer du dessa steg
Log	Klicka på länken Logg om du vill visa initieringsbegärans status.
Ta bort bearbetad begäran	Klicka på länken Ta bort för att ta bort begäran från kön för bearbetade begäranden.
Skicka igen	Om begäran om initiering av det anpassade fältet för relaterad information misslyckas kan du klicka på Skicka igen för att börja om initieringsprocessen. Om begäran har slutförts är inte alternativet Skicka igen tillgängligt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Om anpassade fält för relaterad information (finns Skapa anpassade fält för relaterad information på sidan 1230)
- Skapa anpassade fält för relaterad information (på sidan 1231)

Om integreringshändelser

En *integreringshändelse* är en mekanism för att utlösa externa processer med utgångspunkt i vissa händelser som baseras på vissa ändringar (skapa, uppdatera, ta bort, associera, separera) för poster i Oracle CRM On Demand. Integrationshändelser innehåller information om data som har ändrats av användaren. Den här information har sparats i en eller flera integreringshändelseköer som en XML-fil, vilket tillåter att händelsedetaljer i Oracle CRM On Demand kan kommas åt av externa applikationer. Till exempel kan extern applikation behöva spåra kontoändringar i Oracle CRM On Demand och aktivera lokala uppdateringar därefter.

För kunder som kräver att flera applikationer ska kunna integreras med Oracle CRM On Demand oberoende av varandra kan företagsadministratören definiera flera integreringshändelseköer. Med integreringshändelsefunktionen kan samma händelse genereras för flera köer, och de externa applikationerna garanteras köintegritet i och med att de externa applikationerna kan konfigureras så att de endast begär händelser från en specifik kö.

Om att konfigurera administration av integrationshändelser

Om du är en ny kund aktiveras integreringshändelsefunktionen automatiskt. Är du däremot är kund sedan tidigare måste integreringshändelsefunktionen i Oracle CRM On Demand konfigureras av Oracle CRM On Demand Customer Care och av företagsadministratören. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be om hjälp med administrationen av integreringshändelser. Ange dessutom den maximala totalstorleken på integreringshändelseköerna.

Obs! Den maximala storleken på integreringsköerna visas inte på sidan Företagsprofil.

När Oracle CRM On Demand Customer Care konfigurerar funktionen för integreringshändelser visas länken för administration av integreringshändelser i sektionen Datahanteringsverktyg på hemsidan för admin. Dessutom är behörigheten Hantera integreringshändelseköer och behörigheten Aktivera åtkomst till integreringshändelse aktiverade för användarrollen Administratör. Mer information om användarroller finns i Lägga till roller (på sidan 1400).

Om att skapa, lagra och komma åt integreringshändelser

Om du vill utlösa skapande av integreringshändelser måste du skapa arbetsflödesregler med åtgärden Skapa integreringshändelse. För varje sådan åtgärd kan du ange vilka fält i en post som ska bevakas. När värdet ändras i det bevakade fältet registreras denna ändring i en integreringshändelse. Du kan även ange till vilka köer integreringshändelserna ska skrivas. Mer information om regler för arbetsflöden finns i Om arbetsflödesregler (på sidan 1497).

Integreringshändelser lagras i en eller flera köer, vars maximala totalstorlek kundtjänstrepresentanten anger för ditt företag. Det ingår en standardintegreringshändelsekö och du kan själv lägga till ytterligare köer.

När en kö är full lagras inte fler nya integreringshändelser. När antalet integreringshändelser i kön åter är färre än maxantalet läggs nya händelser till igen.

På sidan Inställningar för integreringshändelser kan du ta bort integreringshändelser från en kö. Du kan också konfigurera Oracle CRM On Demand så att den skickar ett varningsmeddelande till speciell adress när kön är full eller när antalet i kön överstiger ett maxantal som du anger.

Du kan avaktivera integreringshändelseköer, inklusive standardkön, men du kan inte ta bort en kö.

Externa applikationer kan komma åt integreringshändelseköerna med hjälp av webbtjänsten för integreringshändelser på två olika sätt:

- **GetEvents**. Hämtar integreringshändelser från en kö.
- **DeleteEvents**. Tar bort integreringshändelser från en kö.

För att du ska kunna hämta och ta bort händelser från en integreringshändelsekö med hjälp av webbtjänster måste din användarroll ha behörigheten Aktivera åtkomst till integreringshändelse.

Information om hur du laddar ned WSDL-filen (Web Services Description Language) för webbtjänsten för integreringshändelser finns i Integration av webbtjänster (på sidan 1843). Mer information om webbtjänsten för integreringshändelser finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

Ibland kan en integreringshändelsekö innehålla en händelse som en klientapplikation inte kan hantera. Mer information om hur sådana händelser ska hanteras finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

- Det finns en steg-för-steg-procedur för att skapa en integreringshändelsekö i Skapa integreringshändelseköer (på sidan 1854).
- Det finns en steg-för-steg-procedur för att hantera integreringshändelseköer i Hantera inställningar för integrationshändelser (på sidan 1856).
- Det finns en beskrivning av en steg-för-steg-procedur för att skapa arbetstflödesregler som utlöser integrationshändelser i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

Skapa integreringshändelseköer

När integreringshändelsestödet används ingår en integreringshändelsekö i Oracle CRM On Demand. Du kan också skapa ytterligare köer och ange vilka köer enskilda integreringshändelser ska tillhöra.

Innan du börjar. Administration av integreringshändelser måste ställas in för företaget, enligt beskrivningen i Om integreringshändelser (på sidan 1853). När administrationen av integreringshändelserna har ställts in konfigureras det högsta antalet integreringshändelser som tillåts i köerna, som en del av företagsprofilen. För att du ska kunna utföra proceduren nedan måste din användarroll ha behörigheten Hantera integreringshändelseköer.

Så här skapar du en integreringshändelsekö

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Import- och exportverktyg i länken Administration av integrationshändelser.
3. Klicka på länken Hantering av integreringshändelsekö på sidan Administration av integreringshändelser.
4. Klicka på Ny kö på sidan Hantering av integreringskö.
5. Fyll i nedanstående fält på sidan Inställningar för integreringshändelsekö och klicka på Spara.

Fält	Kommentarer
Kö	Ange köns namn. Obligatoriskt fält.
Beskrivning	Ange en beskrivning av kön.
Avaktiverad	Kontrollera att kryssrutan inte har avmarkerats.
Köstorlek	Ange storleken på kön. Storleken får inte vara större än storleken som visas i fältet Otilldelad kökapacitet. Obligatoriskt fält. I fältet Filbegränsning för integreringshändelse visas hur många händelser totalt som företaget kan spara i köerna. Om storleken på de befintliga köerna är samma som detta antal går det inte att skapa en ny kö.
E-postadress för meddelande	Ange en e-postadress som ett varningsmeddelande kan skickas till. Varningar skickas om kön är full eller når en viss storlek.
Skicka varningsmeddelande via e-post när antalet transaktioner i kön uppgår till	Ange en storlek. När kön uppgår till storleken skickas en varning till adressen som har angetts i fältet E-postadress för meddelande.
Format på urvalslista	Fältet är obligatoriskt. Välj formatet som urvalslistefältsvärdena i integreringshändelser ska registreras med, så här: ■ Om du vill att värdena ska registreras som språkoberoende kodvärden väljer du Språkoberoende värden. **Obs!** Språkoberoende värden i urvalslistor är vanligtvis desamma som värdena på amerikansk engelska. ■ Om du vill att värdena ska registreras på språket för användaren som orsakar integreringshändelsen ska du välja Användarspråk. **Obs!** När du har skapat kön skrivskyddas fältet Format för Urvalslista och du kan inte ändra det. Om du vill ändra urvalslisteformatet för en integreringshändelsekö ska du kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be dem ändra det.

Fält	Kommentarer
W3C	Gör så här för att ange i vilket format fältvärdena registreras i integreringshändelser som skapas med Web Services v2.0 Schema och skrivs till kön: ■ Om du markerar den här kryssrutan registreras värdena i alla fält i det format som W3C har specificerat för Web Services v2.0 Schema-integreringshändelser. ■ Om den här kryssrutan inte markeras registreras värdena i fälttyperna Datum och Boolesk i det format som användes i versioner tidigare än Utgåva 41 av Oracle CRM On Demand. Värdena i alla andra fält registreras i det format som W3C har specificerat för Web Services v2.0 Schema-integreringshändelser. Kryssrutan W3C är avmarkerad som standard. **Obs!** Om du markerar kryssrutan W3C blir fältet W3C skrivskyddat och kan inte ändras när kön har skapats.

Hantera inställningar för integrationshändelser

Du kan hantera inställningarna för alla integreringshändelseköer.

Innan du börjar. Administration av integreringshändelser måste ställas in för företaget, enligt beskrivningen i Om integreringshändelser (på sidan 1853). När administration av integreringshändelser har ställts in konfigureras det högsta antalet integreringshändelser som tillåts i kön, som en del av företagsprofilen. För att du ska kunna utföra de procedurer som beskrivs här måste din användarroll ha behörigheten Hantera integreringshändelseköer.

Hantera inställningar för integrationshändelser

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Import- och exportverktyg i länken Administration av integrationshändelser.
3. Klicka på länken Hantering av integreringshändelsekö på sidan Administration av integreringshändelser.
4. Klicka på redigeringslänken för kön på sidan Hantering av integreringskö.
5. På sidan Inställningar för integreringshändelsekö kan du utföra följande uppgifter:

Uppgift	Åtgärd
Avaktivera en kö.	Markera Avaktiverad när du vill avaktivera alla köer, även standardkön.
Uppdatera storleken på en kö.	Ange ett värde i fältet Köstorlek. Storleken får inte vara större än storleken som visas i fältet Otilldelad kökapacitet. I fältet Filbegränsning för integreringshändelse visas hur många händelser totalt som företaget kan spara i köerna. Om storleken på de befintliga köerna är samma som detta antal går det inte att öka storleken på kön.

Uppgift	Åtgärd
Ta bort transaktioner från en kö.	Om du vill ta bort alla transaktioner i kön markerar du kryssrutan Rensa alla transaktioner när jag klickar på Spara och sedan klicka på Spara för att ta bort transaktionerna. Om du vill ta bort äldre transaktioner klickar du på kalenderikonen och väljer ett datum i fältet Rensa transaktioner som är äldre än följande när jag klickar på Spara. Ta sedan bort transaktionerna genom att klicka på Spara.
Ange att Oracle CRM On Demand ska skicka en varning via ett e-postmeddelande om kön är full eller når en viss storlek.	Ange e-postadressen och (valfritt) storleken som kön får uppnå innan varningsmeddelandet skickas. Spara inställningen genom att klicka på Spara.
Ange hur värdena i fälten Datum och Tid (t.ex. ModifiedDate och CreatedDate) registreras i integreringshändelser som skapas med Web Services v1.0 Schema och skrivs till kön.	Välj ett värde i fältet Tidszon: ■ **UTC-format.** Om du väljer det här värdet registreras datumet och tidpunkten i GMT-tidszonen, med formatet som angetts av W3C-standarden för koordinerad universell tid (UTC), på följande sätt: YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ Exempel: 2017-06-12T09:44:15Z motsvarar den 12:e juni 2017, 9:44:15 GMT. **Obs!** Sekunddelar registreras inte. ■ **UTC.** Om du väljer det här värdet registreras datumet och tidpunkten i GMT-tidszonen, med följande format: MM/DD/ÅÅÅÅ HH:MM:SS Exempel: 06/12/2017 09:44:15 motsvarar den 12:e juni 2017, 9:44:15 GMT. ■ **Användare, tidszon.** Om du väljer det här värdet registreras datumet och tidpunkten i tidszonen för användaren som uppdaterade posten med följande format: MM/DD/ÅÅÅÅ HH:MM:SS Exempel: 06/12/2017 09:44:15 motsvarar den 12:e juni 2017, 9:44:15 i användarens tidszon. Om du inte anger något värde i fältet Tidszon, registreras datumet och tidpunkten i tidszonen för användaren som uppdaterade posten med formatet som visas ovan för värdet Användare, tidszon. När du har ändrat värdet i fältet Tidszon måste användarna logga ut från alla sessioner i Oracle CRM On Demand, inklusive webbtjänstsessionerna, och sedan logga in igen om den nya inställningen ska kunna användas.

Uppgift	Åtgärd
	Obs! Du ska bara ställa in tidszonsfältet för standardkön. Alla andra köer ärver inställningarna som väljs för företagets standardkö. Tidszonsfältet visas för alla köer, men är skrivskyddat för övriga köer som inte är standard.
Ange att värdena i alla fält, inklusive fält av typen Datum och Boolesk, ska registreras i det format som W3C har specificerat för Web Services v2.0 Schema-integreringshändelser i integreringshändelser som skapas med Web Services v2.0 Schema och skrivs till kön.	Markera kryssrutan W3C. Värdena i alla andra fält än fält av typen Datum och Boolesk registreras i det format som W3C har specificerat för Web Services v2.0 Schema-integreringshändelser, oavsett om kryssrutan W3C är markerad eller inte. Värdena i fält av typen Datum och Boolesk registreras i det format som användes i versioner tidigare än Utgåva 41 av Oracle CRM On Demand, såvida inte kryssrutan W3C är markerad. **Obs!** Om du markerar kryssrutan W3C blir fältet W3C skrivskyddat och kan inte redigeras när ändringarna har sparats.

Obs! Fältet Format för Urvalslista bestämmer med vilket format värden ska registreras i urvalslistefälten vid integreringshändelser som sparas i kön. Värdena kan registreras på språket för användaren som orsakar integreringshändelsen, eller med språkoberoende kodvärden.

När du har skapat en kö för integreringshändelser, skrivskyddas fältet Format för Urvalslista och du kan inte ändra det. Om du vill ändra urvalslisteformatet för en integreringshändelsekö, inklusive standardkön, ska du kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be dem ändra det. När Oracle CRM On Demand Customer Care ändrar formatet på urvalslistevärdena för en kö, gäller ändringen bara för de urvalslistevärden i integreringshändelser som har skapats efter att formatet ändrades. När urvalslisteformatet för en kö ändras, ändras inte att formatet på urvalslistevärden i integreringshändelser som redan finns i kön.

Innehållshantering

Företag vill ofta hålla reda på vilka produkter deras kunder visar intresse för och sedan köper. För att hjälpa dina medarbetare att hålla ordning på produktinformation kan du skapa en produktkatalog. Du konfigurerar en produktkatalog genom att gruppera produkter i kategorier (om så krävs) och sedan lägga in dem under varje kategori. Produkter omfattar återkommande produkter eller engångsprodukter, tjänster och utbildningsalternativ.

I följande sektioner beskrivs hur bevakning av produkter är användbart i Oracle CRM On Demand:

Affärsmöjligheter

En försäljningsrepresentant som arbetar med en affärsmöjlighet kan skapa en post för denna för att inhämta information om vilket intresse kunderna visar, inklusive hur mycket vinst affären ger. En kund kan vara intresserad av flera produkter och kan även vara intresserad av att köpa ett servicekontrakt. Försäljningsrepresentanten kan rulla ned till sektionen Produkter för affärsmöjlighetsposten för att länka produktposter för varje artikel som kunden köper. För servicekontraktet som faktureras en gång i månaden kan försäljningsrepresentanten också spåra återkommande intäktsinformation. På så sätt ger posten över affärsmöjligheter fullständig information om en potentiell affär och gör det möjligt för företaget att:

- Bevaka produkter som tillhör en affärsmöjlighet

- Beräkna intäktsströmmar som genereras allteftersom med utgångspunkt i dessa produkter (återkommande och icke-återkommande produkter)

Tillgångar

Både säljare och kundserviceanställda tycker att det är bra att veta vilka produkter och tjänster från ditt företag en kund redan har köpt. I Oracle CRM On Demand kan du bevaka inköpta produkter eller tillgångar genom att länka produktposter till en kunds konto eller kontaktpost, eller till en affärsmöjlighetspost.

Prognoser

En prognos är en periodisk ögonblicksbild över försäljningsresultat som sammanställs av enskilda poster för affärsmöjligheter eller produkter. En fördel med att länka produkter till affärsmöjlighet eller kontaktposter är att ett företag kan bestämma om de ska generera prognoser med utgångspunkt i produkter eller återkommande intäkter.

Om ditt företag baserar sina prognoser på produktintäkter i stället för intäkter från affärsmöjligheter kan dina anställda ange vilka produkter som ska användas för summorna i prognosen.

Klicka på ett avsnitt om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för procedurerna för innehållshantering:

- Ställa in produktkategorier (på sidan 1859)
- Ställa in företagsprodukter (på sidan 1860)
- Ställa in prislistor för PRM (på sidan 1862)
- Skapa prislistor för Biovetenskap (på sidan 1865)
- Hantera företagets bilagor (på sidan 1867)
- Hantera bilder på detaljsidor (på sidan 1869)
- Ställa in bedömningsskript (på sidan 1870)

Ställa in produktkategorier

Om ditt företags produktlista är lång är det bra att ordna produkterna i logiska grupper med beskrivande namn. Dessa grupper kallas produktkategorier. Kategorier gör det enklare att söka efter en produkt eller uppsättning produkter eftersom du kan sortera listan och snabbt hitta det du behöver. Produktkategorierna gör det också enklare för dina anställda att snabbt identifiera vilken produkt som ska länkas till affärsmöjligheter. Ett företag som säljer kontorsutrustning kan till exempel skapa kategorierna Kopieringsapparater, Faxmaskiner, Service och Kontorsmaterial.

Du kan skapa så många kategorier och underkategorier du vill.

Innan du börjar:

- För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i den här sektionen måste din roll inkludera behörighet för att hantera innehåll.
- Om inga produktkategorier har definierats för ditt företag definierar du kategorierna och underkategorierna innan du konfigurerar informationen i Oracle CRM On Demand. När du matar in information börjar du med kategorierna på den översta nivån och lägger sedan till de underordnade kategorierna.

Så här konfigurerar du produktkategorier

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på länken Produktkategorier.
4. Gör något av följande på sidan Produktkategorier:
   - Klicka på Nytt om du vill lägga till en kategori.
   - Klicka på Redigera för lämplig post om du vill uppdatera en kategori.

Obs! Om du vill begränsa antalet poster som visas på den här sidan (och göra det lättare att hitta en befintlig kategori) klickar du på den nedrullningsbara menyn i namnlisten och ändrar urvalet. Listrutan innehåller standardlistor som har distribuerats med applikationen tillsammans med listor som du eller dina chefer har skapat.

- Om du vill lägga till en underkategori till en befintlig kategori klickar du på länken i kolumnen Kategori och klickar sedan på Nytt i sektionen Underordnade kategorier.

5 Fyll i nödvändig information på redigeringssidan för Kategori. Kategorinamnet kan vara högst 100 tecken långt.

6 Spara posten.

Ställa in företagsprodukter

Innan du börjar:

- För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i den här sektionen måste din roll inkludera behörighet för att hantera innehåll.
- Om du grupperar produkter under kategorier konfigurerar du kategorier innan du definierar dina produkter.

För att göra det möjligt för anställda att länka produkter till affärsmöjligheter måste du konfigurera produktlagret. När du definierar produkter markerar du de du vill ska vara med på listan över produkter dina anställda kan beställa från (så att de kan länka produkter till sina affärsmöjligheter).

Obs! Du kan visa en bild på sidan Produktdetalj. Du kanske till exempel vill visa ett foto av produkten eller produktförpackningen. Mer information finns i Visa bilder på postdetaljsidorna (på sidan 70).

Så här lägger du till produkter

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.

3 Klicka på länken Produkter i sektionen Produktkatalog.

4 På sidan Produktlista gör du något av följande:

- Klicka på Nytt om du vill lägga till en produkt
- Klicka på Redigera för lämplig post om du vill uppdatera produktinformation.

Obs! Om du vill begränsa antalet poster som visas på den här sidan (och göra det lättare att hitta en befintlig produkt) klickar du på den nedrullningsbara menyn i namnlisten och ändrar urvalet. Listrutan innehåller standardlistor som har distribuerats med applikationen tillsammans med listor som du eller dina chefer har skapat.

5 Fyll i informationen, på sidan Redigera produkt, och spara posten.

Obs! Om du vill göra produkten tillgänglig för medarbetare (så att de kan länka den till sina affärsmöjligheter) ser du till att kryssrutan Beställningsbar är markerad.

Tips! Du kan inte ta bort produkter. Istället måste du göra produkterna inaktiva genom att avmarkera kryssrutan Beställningsbar. Produkten tas då bort från listan över produkter som dina medarbetare kan välja.

Följande tabell innehåller information om fält för produktintäkter. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen. (Ytterligare information om fält för produkter finns i Produktfält (på sidan 582).)

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	

Fält	Beskrivning
Produktkategori	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition och Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klass	Gruppera produkter som produkten hör till. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pristyp	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Överordnad produkt	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttyp	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition och Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Om du definierar en fordonsprodukt måste Fordon anges i fältet Produkttyp. Om du definierar en produkt för varuprovsleverans (där typen är inställd på Varuprov) måste Varuprov anges i fältet Produkttyp eller fortsätta vara tomt.
Läkemedelsklass	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Artikelnr	Produktens artikelnummer.
Beställningsbar	Markera den här kryssrutan om du vill att produkten ska länkas till andra poster, visas i fönstret Produktuppslagning, i listor och vara tillgänglig i sökningar i aktivitetsfältet och avancerade sökningar. Om den här kryssrutan är avmarkerad visas produkten endast när du använder sökningar i aktivitetsfältet eller avancerade sökningar.
Typ	Typen av produkt, vilken kan vara någon av följande: Produkt, Service, Utbildning, Marknad, Konkurrent, Detalj, Varuprov eller Kampanjartikel. För Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition måste du välja följande värden för Typ: ■ Detalj, om objektet är en produktdetalj ■ Varuprov, om objektet är en varuprovsleverans ■ Kampanjartikel, om objektet är en kampanjartikelleverans Om du väljer de här typerna filtreras produkttyperna (produktdetaljer, varuprov eller kampanjartiklar) som är synliga i säljarens urvalslistor över varuprovsleveranser, produktdetaljer eller kampanjartiklar. **Obs!** Om typen är Varuprov måste Varuprov också anges i fältet Produkttyp eller fortsätta vara tomt.
Deltyp	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Produktens status.

Fält	Beskrivning
Version	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Som serie	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bevaka partinummer	Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrollerat	Indikerar att produkten är kontrollerad. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	
Beskrivning	Mer information om produkten. Det här fältet är begränsat till 255 tecken.

Ställa in prislistor för PRM

Varumärkesägare kan behålla och publicera prislistor för sina produkter, så att partner kan använda dem när de skapar begäranden om särskild prissättning. Varumärkesadministratörer kan skapa flera prislistor och även associera respektive konto eller partnerorganisation med någon av dessa. Flera produkter kan tilldelas och ges specifika pris i en prislista.

I ett begärande om särskild prissättning är det kundprislistan som avgör tillverkarens föreslagna återförsäljarpris för produkterna, och ägarpartnerns prislista avgör återförsäljarens inköpskostnad. Att ha dessa priser i prislistor effektiviserar administrationen och underlättar processen med särskild prissättning.

Innan du börjar: För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i det här ämnet måste din roll inkludera behörighet för att hantera innehåll.

Obs! Åtkomsten till prislistor är begränsad till varumärkesägaradministratörer som har behörigheten Hantera PRM-åtkomst i sina roller.

Så här skapar du en prislista

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på Prislistor i sektionen Produktkatalog.
4. Gör något av följande på sidan Prislista:
   - Klicka på Ny om du vill lägga till en prislista.
   - Om du vill uppdaera prisinformationen klickar du på länken Redigera för prislistan.

     Obs! Om du vill begränsa antalet poster som visas på den här sidan klickar du på menyn i namnlisten och ändrar valet. I listan finns standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand och de listor som du eller dina chefer har skapat.
5. På redigeringssidan för prislistor fyller du i informationen.

Prislistornas fält beskrivs i följande tabell. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält.

Fält	Beskrivning
Information om prislista	

Fält	Beskrivning
Prislista	Namnet på prislistan.
Giltig från	Det datum då prislistans giltighetsperiod inleds.
Giltig till	Det datum då prislistans giltighetsperiod avslutas. Om fältet är tomt gäller prislistan under obestämd tid.
Typ	Typen av prislista. Följande värden är tillgängliga som standard: ■ **DIST COST.** Distributörens kostnader, vilka är de ursprungliga lagerkostnader som partnern eller återförsäljaren måste betala för att köpa produkterna från varumärkesägaren. ■ **MSRP.** Tillverkarens föreslagna återförsäljarpriser, vilka är de priser som varumärkesägaren rekommenderar för produkter sålda till kunder. Ditt företag kan lägga till värden i urvalslistan för fältet Typ. De ifyllda standardvärdena får dock inte ändras. Om de ändras kommer inte de tillhörande fälten i begäranden om särskild prissättning att fyllas i utifrån prislistorna.
Status	Den aktuella statusen för prislistan (Pågående eller Publicerad). Standardvärdet för alla nya prislistor är Pågående. När en prislista kan göras tillgänglig för användare ska statusen ändras till Publicerad.
Valuta	Typen av valuta som används i prislistan. Alla priser i en prislista är i samma valuta, och valutan definieras när prislistan skapas. Det här fältet skrivskyddas när du sparar den nya prislisteposten.
Mer information	
Skapad	Namnet på personen som skapat prislistan samt datumet och tiden då prislistan skapades.
Ändrad	Namnet på personen som gjorde den senaste ändringen av prislistan samt datumet och tiden då prislistan senast ändrades.
Beskrivning	Ytterligare information om prislistan. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Publicera prislistor

När en prislista har uppdaterats av administratören kan den publiceras för användare samt användas då begäranden om särskild prissättning skapas.

Så här publicerar du en prislista

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på Prislistor i sektionen Produktkatalog.
4. Klicka på länken Redigera för prislistan som du vill publicera.
5. På redigeringssidan för prislistan väljer du Publicerad på menyn Status.

6 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Publicerad görs följande:

- Prislistan kan ha associerats med ett konto eller en partnerorganisation.
- Om prislistan har associerats med en kund eller partner i en begäran om särskild prissättning, används den när en produkt med särskild prissättning skapas för att ange ett värde i produktfälten Tillverkarens rekommenderade cirkapris och Inköpskostnad.

  Den prislista som är associerad med slutkunden i aktuell begäran om särskild prissättning används för fältet C:a pris och prislistan som är associerad med ägarpartnern i begäran används för fältet Inköpskostnad. Följande villkor måste också uppfyllas:
  - Prislistan som är associerad med slutkunden är av typen C:a pris och prislistan som är associerad med ägarpartnern är av typen DIST COST.
  - Prislistans status är Publicerad.
  - Den produkt som läggs till i begäran om särskild prissättning finns i prislistan.
  - Startdatum för begäran om särskild prissättning ligger inom prislistans giltighetsperiod (mellan datumen för Giltig från och Giltig till) samt inom prislisteradens giltighetsperiod.

Lägga till prislisterader

När du har skapat prislistan kan du lägga till produkter som rader i prislistan. En prislista kan innehålla flera produkter, men varje produkt kan endast förekomma en gång i en prislista.

Så här lägger du till prislisterader

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3 Klicka på Prislistor i sektionen Produktkatalog.
4 Klicka på namnet på prislistan som du vill ändra.
5 Klicka på Lägg till i avsnittet med relaterad information för prislisterader på sidan Prislistedetalj.
6 På redigeringssidan för prislisteraden fyller du i informationen.

Obs! Du kommer även åt redigeringssidan för prislisterader via produktredigeringssidor.

Prislisteraderna beskrivs i följande tabell. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält.

Fält	Beskrivning
Information om prislista	
Prislista	Namnet på prislistan.
Produkt	Prislisteradens produkt.
Giltig från	Det datum då giltighetsperioden inleds för den angivna prislisteraden. Datumet måste ligga inom prislistans giltighetsperiod.
Giltig till	Det datum då den angivna prislisteradens giltighetsperiod avslutas. Om fältet är tomt gäller prislisteraden under obestämd tid.
Pristyp	Anger typ av pris. Det aktuella standardvärdet är Standard.
Listpris	Priset för raden under den angivna giltighetstiden.

Fält	Beskrivning
Mer information	
Skapad	Namnet på personen som skapade prislisteraden samt datum och tidpunkt då prislisteraden skapades.
Ändrad	Namnet på personen som gjorde den senaste ändringen av prislisteraden samt datum och tidpunkt då prislisteraden senast ändrades.
Beskrivning	Ytterligare information om prislisteraden. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Skapa prislistor för Biovetenskap

Företag som använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kan skapa prislistor som kan associeras med ordrar. Du kan associera flera produkter med en prislista. Varje produkt har ett särskilt pris i en viss prislista.

Om du vill konfigurera prislistor för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition måste din användarroll ha behörigheterna Hantera innehåll och Aktivera orderåtkomst. Användarnas roller måste antingen ha behörigheten Aktivera orderåtkomst eller Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder för att de ska kunna associera prislistor med ordrar.

Om du vill lägga till produkter i prislistan måste du ha åtkomst till avsnittet med relaterad information för prislisterader på sidan Prislistedetalj. Det här avsnittet är inte tillgängligt på sidan som standard. Företagsadministratörer kan skapa en anpassad sidlayout som innehåller avsnittet med relaterad information för prislisterader och sedan tilldela den anpassade layouten till alla roller som skapar prislistor. Företagsadministratören måste ha behörigheten Hantera PRM-åtkomst för att kunna tilldela sidlayouter för posttypen Prislista till användarroller. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care om företagsadministratörens roll inte har beviljats behörigheten Hantera PRM-åtkomst.

Obs! När företagsadministratörens roll har beviljats behörigheten Hantera PRM-åtkomst görs de posttyper som används för Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management även tillgängliga i Oracle CRM On Demand. Mer information om de här posttyperna finns i avsnittet Partner Relationship Management och High Tech i onlinehjälpen. Prislistor vars statusfält innehåller värdet Publicerad kan associeras med vissa posttyper som används i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Alla prislistor kan associeras med en orderpost, oavsett värde i prislistans statusfält.

Så här skapar du en prislista

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på Prislistor i sektionen Produktkatalog.
4. Gör något av följande på sidan Prislista:
   - Klicka på Ny om du vill lägga till en prislista.
   - Om du vill uppdaera prisinformationen klickar du på länken Redigera för prislistan.
5. På redigeringssidan för prislistor fyller du i informationen.

Prislistornas fält beskrivs i följande tabell. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält.

Fält	Beskrivning
Information om prislista	

Fält	Beskrivning
Prislista	Namnet på prislistan.
Giltig från	Det datum då prislistans giltighetsperiod inleds.
Giltig till	Det datum då prislistans giltighetsperiod avslutas. Om fältet är tomt gäller prislistan under obestämd tid.
Typ	Typen av prislista. Följande värden är tillgängliga som standard: ■ **DIST COST.** Läkemedelsföretagets kostnader, vilka är de ursprungliga lagerkostnader som läkaren eller apoteket måste betala för att köpa produkterna från läkemedelsföretaget. ■ **MSRP.** Tillverkarens rekommenderade cirkapriser, vilka är de priser som läkemedelsföretaget rekommenderar för produkter som säljs till kunder. Ditt företag kan lägga till värden i urvalslistan för fältet Typ.
Status	Prislistans aktuella status. Som standard är värdena Pågående och Publicerad tillgängliga. Standardvärdet för alla nya prislistor är Pågående. **Obs!** Prislistan är tillgänglig i prislistefältets sökfönster i orderposter, oavsett värdet i prislistans statusfält.
Valuta	Typen av valuta som används i prislistan. Alla priser i en prislista är i samma valuta, och valutan definieras när prislistan skapas. Det här fältet skrivskyddas och kan inte ändras när du sparar den nya prislisteposten.
Mer information	
Skapad	Namnet på personen som skapat prislistan samt datumet och tiden då prislistan skapades.
Ändrad	Namnet på personen som gjorde den senaste ändringen av prislistan samt datumet och tiden då prislistan senast ändrades.
Beskrivning	Ytterligare information om prislistan. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Lägga till prislisterader

När du har skapat prislistan kan du lägga till produkter som rader i prislistan. En prislista kan innehålla flera produkter, men varje produkt kan endast förekomma en gång i en prislista.

Så här lägger du till prislisterader

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på Prislistor i sektionen Produktkatalog.
4. Klicka på namnet på prislistan som du vill ändra.
5. Klicka på Lägg till i avsnittet med relaterad information för prislisterader på sidan Prislistedetalj.

6 På redigeringssidan för prislisteraden fyller du i informationen.

Prislisteraderna beskrivs i följande tabell. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält.

Fält	Beskrivning
Information om prislista	
Prislista	Namnet på prislistan.
Produkt	Prislisteradens produkt.
Giltig från	Det datum då giltighetsperioden inleds för den angivna prislisteraden. Datumet måste ligga inom prislistans giltighetsperiod.
Giltig till	Det datum då den angivna prislisteradens giltighetsperiod avslutas. Om fältet är tomt gäller prislisteraden under obestämd tid.
Produktens artikelnr.	Produktens artikelnummer definieras när produkten konfigureras. Vad gäller produkter i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition består artikelnumret vanligtvis av produktens namn och styrka eller dosering.
Pristyp	Anger typ av pris. Det aktuella standardvärdet är Standard.
Listpris	Priset för raden under den angivna giltighetstiden.
Mer information	
Skapad	Namnet på personen som skapade prislisteraden samt datum och tidpunkt då prislisteraden skapades.
Ändrad	Namnet på personen som gjorde den senaste ändringen av prislisteraden samt datum och tidpunkt då prislisteraden senast ändrades.
Beskrivning	Ytterligare information om prislisteraden. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Hantera företagets bilagor

Från sektionen Innehållshantering på administratörshemsidan kan du gå till sidan Hantera bilagor där du kan granska bilagor.

Obs! På sidan Hantera bilagor visas bara de bilagor som är kopplade till överordnade poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor. På sidan Hantera bilagor visas inte bilagor som är länkade till överordnade poster via anpassade bilageposttyper, eller bilagor som har lagts till poster via bilagefält. En lista över posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i Om bilagekonfigureringar (finns Om bilagekonfigurationer på sidan 1361).

Genom att granska bilagor kan du lättare fastställa:

- vilka filbilagor som upptar stort lagringsutrymme
- vilka filer som har bifogats mer än en gång

Om en fil har bifogats mer än en gång kan det vara lämpligt att placera den på en gemensam delad plats och be användarna ange sökvägen dit istället för att bifoga filen.

- vilka användare som behöver påminnas om lagringsproblemen för stora bilagor

Innan du börjar. För att utföra procedurerna kring hantering av bilagor måste din roll ha behörigheten Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor.

Så här granskar du bilagor

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på länken Hantera bilagor i sektionen Hantera bilagor och bilder.
4. Gör något av följande:

Uppgift	Åtgärd
Visa en bilaga	Välj Visa i menyn på postnivå för bilagan.
Ta bort en bilaga	Välj Ta bort i menyn på postnivå för bilagan. Den borttagna filen eller webbadressen flyttas till sidan Borttagna poster och tas permanent bort från databasen efter 30 dagar. Om du behöver ta bort flera bilagor kan du använda kommandot Massborttagning. Information om massborttagning finns i Skapa och använda listor över bilagor nedan.
Ersätt en bilaga	Om du vill ersätta en fil med en annan fil väljer du Ersätt i menyn på postnivå för bilagan. På sidan Redigera bläddrar du till den nya filen och sparar posten. Om du vill ersätta en URL med en annan URL klickar du på Ersätt. På sidan Redigera anger du nödvändig information och sparar posten. Fullständiga anvisningar finns i Bifoga filer och webbadresser till poster (på sidan 163).
Visa antalet poster	Om du vill visa kvantiteten för bilageposterna som uppfyller det aktuella listfiltret eller andra specifikationer klickar du på knappen Meny och väljer Antal poster.

Skapa och använda listor över bilagor

Du kan begränsa den aktuella visningen av poster så att endast posterna som uppfyller specifika kriterier visas (t.ex. en filstorlek som är större än ett specifikt värde, bilagor av en specifik typ osv). Du kan spara de här specifikationerna i form av en namngiven lista som du kan återanvända när du visar sidan Hantera bilagor.

Med listorna kan du utföra följande uppgifter:

Uppgift	Åtgärd
Skapa en ny lista	Om du vill skapa en ny lista klickar du på knappen Meny och väljer Skapa ny lista. Mer information finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Uppgift	Åtgärd
Visa listfilter	Om du vill visa de aktuella listfilterkriterierna klickar du på knappen Meny och väljer Visa listfilter. På sidan Visa lista visas de aktuella kriterierna på fliken Filterinformation och de valda fälten på fliken Valda fält.
Begränsa lista	Om du vill begränsa de aktuella listkriterierna klickar du på knappen Meny och väljer Begränsa lista. Mer information finns i Arbeta med listor (på sidan 124).
Spara lista	När listdefinitionen är slutförd kan du spara den om du vill använda den igen längre fram. Klicka på knappen Meny och välj Spara lista. På sidan Begränsa lista anger du ett listnamn och klickar på Spara och utför.
Exportera lista	Du kan exportera den för närvarande visade listan över bilagor till en fil. Klicka på knappen Meny och välj Exportera lista. Mer information finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
Batchborttagning	Om du vill ta bort alla bilagor som visas i listan klickar du på knappen Meny och väljer Massborttagning. Vid uppmaning ska du klicka på OK. Mer information finns på sidan Kö för massborttagning och -återställning (på sidan 1849).

Hantera bilder på detaljsidor

Från sektionen Innehållshantering på administratörshemsidan kan du gå till sidan Hantera bilder på detaljsidor där du kan granska bilder som är associerade med detaljsidor.

På sidan Hantera bilder på detaljsidor visas endast de bilder som visas på detaljsidor. Sidan är den centrala platsen för att hantera alla sådana bilder. Alternativt kan du gå till detaljsidorna och hantera bilderna var för sig. Genom att granska bilderna kan du avgöra vilka bilder som tar upp mycket lagringsutrymme.

Innan du börjar. För att utföra procedurerna kring hantering av bilder på detaljsidor måste din roll inkludera följande behörigheter i kategorin Admin: Innehållshantering:

- Hantera innehåll
- Hantera innehåll - hantera bilagor och bilder på detaljsidor

Hantera bilder på detaljsidor

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
3. Klicka på länken Hantera bilder på detaljsidor i sektionen Hantera bilagor och bilder.
4. Sidan Hantera bilder på detaljsidor öppnas. Sidan innehåller följande kolumner:
   - **Bild.** Miniatyrbild av bilden.
   - **Storlek (i byte)**. Storleken på bilden som sparas i Oracle CRM On Demand.
   - **Skapad av.** Användarnamnet på den användare som lade till bilden.
   - **Ändrad av**. Användarnamnet på den användare som senast ändrade bilden.
   - **Senast ändrad.** Datum och tid då bilden senast ändrades.
   - **Objekttyp.** Typen av post som bilden är associerad med.

- **Objekt-id.** Rad-id:t för den post som bilden är associerad med.

5 Gör något av följande:
- Om du vill ta bort en bild väljer du Ta bort på postnivåmenyn för bilden. Följ sedan uppmaningarna.
- Om du vill ladda ned en bild väljer du Ladda ned på postnivåmenyn för bilden. Följ sedan uppmaningarna.
- Om du vill ersätta en bild väljer du Ersätt på postnivåmenyn för bilden. Följ sedan uppmaningarna.
- Om du vill begränsa antalet bilder som visas i listan klickar du i listrutan och väljer ett annat alternativ.

  Listan innehåller standardlistor som medföljer applikationen.
- Klicka på Meny och välj Exportera lista om du vill exportera en lista. Mer information finns i Exportera poster i listor (på sidan 143).
- Klicka på Skapa ny lista om du vill skapa en ny lista. Mer information finns i Arbeta med listor (på sidan 124).

Ställa in bedömningsskript

Du kan ställa in bedömningsskript för att hjälpa användarna att följa en konsekventa processer när de samlar in data och fattar beslut. Bedömningsskripten kan användas för att kvalificera kundämnen, bedöma affärsmöjligheter, vägleda i kundtjänstärenden, undersöka kundnöjdhet, med mera. Bedömningssvaren bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa lämpligt resultat eller lämplig åtgärd.

Med Oracle CRM On Demand kan du ställa in bedömningsskript som gör att företaget kan:

- Fånga aktivitetsinformation för ett säljbesök, en uppgift eller en bokning.
- Gör undersökningar av kundnöjdhet
- Samla in respons på affärsplaner.
- automatisera kvalificeringen av kundämnen
- Samla in respons på målsättningar.
- bedöma affärsmöjligheter (genom att tillämpa företagets säljmetodik)
- göra undersökningar av kundnöjdhet för kontakt- och serviceärendeposter
- använda samtalsskript för serviceärendeposter.

Mer information om bedömningsskript och steg-för-steg-instruktioner för hur du skapar bedömningsskript finns i följande avsnitt:

- Om bedömningsskript (på sidan 1870)
- Skapa bedömningsskript (på sidan 1873)

Om bedömningsskript

Ett *bedömningsskript* är en serie frågor som hjälper användarna att samla in kunddata. Bedömningsskripten kan användas för att kvalificera kundämnen, bedöma affärsmöjligheter, vägleda i kundtjänstärenden, undersöka kundtillfredsställelse, fånga aktivitetsinformation och så vidare.

Du kan ge poäng för kundsvar, tilldela frågor olika vikt och ange tröskelvärden för beslutsfattande. Du kan även mappa fält som används under bedömningen till den överordnade posten och senare köra rapporter och analyser baserat på dessa fält.

Innan du börjar: För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i det här ämnet måste din roll inkludera behörighet för att hantera innehåll.

Hur används bedömningsskript?

Ett bedömningsskript används så här:

1. Användaren startar ett bedömningsskript från en postdetaljsida. Relevant bedömningsskript (avgörs av de angivna postfältvärdena) listas på postdetaljsidan. Användaren kan även vid behov söka efter andra bedömningsskript.
2. Användaren går igenom bedömningsfrågorna och samlar viktig kundinformation, som detaljer om kvaliteten på ett kundämne, och väljer rätt svar på varje fråga från en urvalslista.
3. Baserat på svaren beräknas automatiskt en poäng och posten uppdateras. Ett kundämne klassificeras exempelvis som kvalificerat eller avvisat.
4. Svaren på frågorna mappas som fältvärden i posten. Det innebär att det går lätt att få åtkomst till dem och att de kan användas i rapportering.
5. De slutförda bedömningarna lagras och det går att få åtkomst till dem i en sektion för relaterade poster i den överordnade posten.

Vilken typ av bedömningsskript ska jag skapa?

Du kan ställa in ett antal olika typer av bedömningsskript. Varje skript är avsett för en specifik uppgift. Använd skripttyperna enligt följande:

- **Kontoundersökning:** Använd den här typen när du vill utföra undersökningar hos individuella kunder.
- **Aktivitetsbedömning:** Använd den här typen om du vill fånga värdefull information om kontakt- och kontosamtal.
- **Affärsplansbedömning:** Använd den här typen om du vill att försäljningsrepresentanter ska kunna samla information som hjälper till att avgöra hur effektiv en affärsplan är.
- **Kontaktskript:** Använd den här typen när du ska göra undersökningar av kundnöjdhet hos individuella kontakter.
- **Kvalificering av kundämne:** Använd den här typen för att hjälpa säljarna att identifiera kvalificerade kundämnen. När du använder ett skript för den här uppgiften reduceras behovet av utbildning och det bidrar till en konsekvent kvalificering av kundämnena.

  Obs! Ett skript för kundämneskvalificering kanske inte kan ange fältet Status till Kvalificerad om vissa fält i kundämnet inte har fyllts i. Mer information finns i Obligatoriska fält för kundämneskvalificering (på sidan 252).

- **Målsättningsbedömning:** Använd den här typen om du vill att försäljningsrepresentanter ska kunna samla information som hjälper till att avgöra hur effektiv en målsättning är.
- **Bedömning av affärsmöjlighet:** Använd den här typen om du vill bädda in säljmetoder och hjälpa säljarna att utvärdera affärsmöjligheterna, så att de kan anpassa sina säljstrategier när de arbetar med affärer.
- **Serviceärende - skript:** Använd den här typen för att hjälpa kundtjänstrepresentanterna att bedöma serviceärenden, exempelvis för att bedöma prioritet eller upptrappningsbehov för ärendet. När du använder ett skript för den här uppgiften reduceras behovet av utbildning och det bidrar till konsekvent kundservice.
- **Serviceärende - enkät:** Använd den här typen när du ska hantera undersökningar av kundnöjdhet (som är kopplade till en specifik servicehändelse).

Varje bedömningstyp är länkad till en motsvarande posttyp: Möte, Säljbesök eller Uppgift, Konto, Affärsplan, Kontakt, Kundämne, Målsättning, Möjlighet eller Serviceärende. Vid behov kan du skapa flera bedömningar av varje typ och presentera ett lämpligt skript för användaren. Skriptet baseras på de angivna postkriterierna.

Process för att skapa bedömningsskript

Du måste utföra flera uppgifter för att skapa ett bedömningsskript.

1. Anpassa filter för bedömningsskript.

   Med filtren kan du definiera de kriterier som används för att identifiera rätt bedömning för en uppgift, baserat på de specifika postfältvärdena.

   Ett bedömningsskript för kvalificering av kundämne kan exempelvis läggas upp med följande filter:

   - Kontonivå = Guld
   - Segment = Stort

- Region = Väst

När en användare startar ett bedömningsskript från en kundämnespost med motsvarande värden listas rätt kundämneskvalificering.

Alla bedömningsskripttyper använder samma fyra filterfält, alla med en definierad urvalslista med värden. Om du vill anpassa filtren måste du:

a Ange visningsnamn för filterfältet samt urvalslistevärden för alla posttyper som du vill skapa ett bedömningsskript för.

Mer information om profiler finns i Skapa bedömningsskript (på sidan 1873).

b Lägg till filterfälten på sidlayouterna för alla posttyper som du vill skapa ett bedömningsskript för.

2 Skapa du ett bedömningsskript:

a Ange en skriptdetaljerna.

b Lägg till kriterier (frågor) i skriptet.

c Lägg till en lista över möjliga svar på varje fråga.

Mer information om de här stegen finns i Skapa bedömningsskript (på sidan 1873).

3 Ge användarna åtkomst till skriptet:

a För varje användarroll som måste använda bedömningsskript konfigurerar du användarrollen och åtkomstprofilerna:

- **Så här skapar du bedömningar.** För att en användare ska kunna skapa bedömningsskript måste du ge användarens roll åtkomst till posttypen Bedömning. Det innebär att åtkomstnivåinställningen för standardprofilen och ägaråtkomstprofilen för användarens roll måste vara inställd på minst Läsa/skriva för bedömningsposttypen. Dessutom måste posttypens åtkomstinställningar för rollen ha kryssrutan Har åtkomst och kryssrutan Kan skapa markerad för posttypen Bedömning.
- **Så här visar du bedömningar.** För att en användare ska kunna visa detaljerna för en bedömning, måste du ge användarens roll läsåtkomst till posttypen Bedömning. Det innebär att åtkomstnivåinställningen för standardprofilen och ägaråtkomstprofilen för användarens roll måste vara inställd på minst Skrivskyddad för bedömningsposttypen. Dessutom måste posttypens åtkomstinställningar för rollen ha kryssrutan Har åtkomst och kryssrutan Kan läsa alla poster markerad för posttypen Bedömning.

Mer information om hur du lägger upp användarroller finns i Lägga till roller (på sidan 1400). Mer information om hur du ställer in åtkomstprofiler finns i Ställa in åtkomstprofiler (finns Konfigurera åtkomstprofiler på sidan 1421).

b För varje posttyp du skapat bedömningsskript för lägger du till relevant sektion för bedömningsskript i informationen som visas på postdetaljsidan. Mer information om hur du anpassar sidlayouter finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Exempel på ett bedömningsskript

Ett vanligt skript som företagsadministratören kan skapa är ett skript för kvalificering av kundämne. Det används för att bedöma vilka kundämnen som ska kvalificeras eller avslås.

I följande tabell visas de exempelvärden som kan användas för ett sådant skript.

Skriptfält	Exempelvärde
Typ	Kundämneskvalificering
Tröskelvärde	50
Resultatvärde om tröskelvärdet uppnås	Kvalificerad

Skriptfält	Exempelvärde
Resultatvärde om tröskelvärdet inte uppnås	Diskvalificerat
Fält som resultatvärdet ska mappas till	Beskrivning

I följande tabell visas några exempel på kriterier för skriptet Kvalificering av kundämne.

Kriterier	Vikt
Vilken är den aktuella statusen för budgeten?	50
Vad påverkar projektets tidslinje?	25
När är det planerat att ett beslut ska fattas?	25

Exempel på svar och poäng för frågan ”Vilken är den aktuella statusen för budgeten?” visas i följande tabell.

Svar	Poäng
Budget godkänd	100
Budget avslagen	0

Poängen för varje kriterium beräknas genom att kriteriets vikt multipliceras med svarets resultat, där vikten är en procentsats. I det här exemplet beräknas poängen för svaret enligt följande om en användare väljer svaret Budget godkänd:

(0,5 * 100) = 50

Totalpoängen för skriptet är summan av poängen för alla kriterier. Om den slutliga poängen för skriptet uppfyller eller överskrider tröskeln som definierats i skriptet, anges värdet i fältet Beskrivning på sidan Kundämnesdetalj till Kvalificerat. Om poängen ligger under tröskelvärdet, anges fältet till Diskvalificerat.

När bedömningspoäng beräknas gäller följande regler:

- Poäng för enskilda frågor avrundas till närmaste enställiga decimal.
- Den övergripande bedömningspoängen avrundas till närmaste heltal.
- Avrundningsregler baseras på matematiska standardregler. Det innebär att ett decimalvärde under 0,5 avrundas nedåt, medan ett decimalvärde på 0,5 eller högre avrundas uppåt.

Skapa bedömningsskript

Om du vill anpassa filter för bedömningsskript och skapa bedömningsskript kan du följa stegen i det här avsnittet.

Innan du börjar:

- För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll inkludera behörigheten Hantera bedömningsåtkomst och behörigheten Hantera innehåll.
- Vid behov kan du anpassa de värden i urvalslistor och fält som du vill använda som bedömningskriterier. Du kan till exempel lägga till anpassade fält för att visa information som samlas in under en intervju med en kund. När du ställer in skriptet kan du koppla svaren till de anpassade fälten.
- Innan du börjar skapa dina bedömningsskript, se Om bedömningsskript (på sidan 1870).

  Se till att du lägger till eventuella nya fält i sidlayouten för den aktuella posten. Instruktioner för hur du gör finns i Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Obs! Det går inte att översätta komponenterna i bedömningsskripten direkt i Oracle CRM On Demand. Om du vill använda ett bedömningsskript på mer än ett språk måste du skapa en version av skriptet på varje språk.

Du kan använda filter för bedömningsskript för att identifiera vilket skript som är lämpligt att presentera för en användare för en viss uppgift, baserat på särskilda postvillkor. Proceduren nedan beskriver hur du anpassar filter för bedömningsskript.

Så här anpassar du filter för bedömningsskript (valfritt)

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Applikationsanpassning.
3. Under Posttyper, inställningar klickar du på Bedömning.
4. Klicka på Bedömning, fältinställningar.
5. Klicka på Redigera och redigera kolumnen Visningsnamn för vart och ett av filtren 1, 2, 3 och 4.
6. För varje fält klickar du på Redigera urvalslista och ställer in värden för urvalslistan.

   Tips! Behåll standardvärdet <Inga värden> överst bland alternativen i urvalslistan om du inte vill tvinga de anställda att välja ett alternativ i urvalslistan.

7. Spara posten.
8. Om du vill byta namn på dessa fält i postsidorna som dina anställda använder går du till avsnittet Fältinställningar för respektive posttyp du kör bedömningsskript med.

   Obs! Samma urvalslistevärden som du ställer in för bedömningsfälten visas även i dessa andra poster. Du kan dock anpassa visningsnamnen för dessa fält för respektive posttyp.

Så här skapar du ett bedömningsskript

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Innehållshantering.
3. Klicka på länken Bedömningsskript.
4. På sidan Bedömningslista klickar du på Ny bedömning.
5. På sidan Redigera bedömning fyller du i informationen.

   I följande tabell beskrivs fältinformation för bedömningar. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Namn	Begränsat till 50 tecken. Använd ett beskrivande namn som innehåller skriptets syfte. Om företagets anställda använder olika språk tar du med språket i skriptets namn.
Typ	Fastställer den posttyp som skriptet är länkat till. De tillgängliga alternativen är: Kontoöverblick, Aktivitetsbedömning, Affärsplansbedömning, Kontaktskript, Kvalificering av kundämne, Målsättningsbedömning, Affärsmöjlighetsbedömning, Serviceärende - skript och Serviceärende - enkät.
Aktiv	Det är endast aktiva skript som är tillgängliga för användarna.
Filter 1, 2, 3, 4	Visar det namn som du har angett för bedömningskategorin.

Fält	Beskrivning
Tröskelvärde (1–100)	Används för att beräkna resultatet av skripten. Om poängen för ett skript är lika med eller högre än tröskelvärdet har resultatet uppnåtts.
Fält som resultat ska mappas till	Fastställer det fält som poängen ska visas i på den överordnade posten.
Resultatvärde om tröskelvärdet uppnås	(valfritt) Fastställer det värde som ska visas om resultatet uppfylls. Om kundämnet till exempel uppfyller kriterierna för kvalificering kan det stå *Kvalificerad* i det här fältet.
Resultatvärde om tröskelvärdet inte uppnås	(valfritt) Fastställer det värde som ska visas om inte tröskelvärdet uppnås. Om kundämnet till exempel inte uppfyller kriterierna för kvalificering kan det stå *Avslagen* i det här fältet.
Fält som resultatvärdet ska mappas till	(valfritt) Fastställer det fält som resultatet ska visas i på den överordnade posten när skriptet är avslutat.
Ta bort kommentarsruta	Markera den här kryssrutan om du vill ta bort möjligheten att lägga till en kommentar när du slutför en bedömning. Om den här kryssrutan inte är markerad är en kommentarsruta synlig och du kan då ange en kommentar när du slutför en bedömning.
Svarskontroll	Fastställer kontrollen som används när svar läggs till i bedömningskriterierna. Alternativen är: Listruta eller Alternativknapp.

Obs! Ett bedömningsskript måste vara aktivt och ha minst ett kriterium innan det visas på postens detaljsida.

6 Klicka på Spara.

7 Klicka på Nytt eller Redigera på sidan Bedömningsdetalj i sektionen Kriterier.

8 Fyll i informationen på sidan Kriterier.

I följande tabell beskrivs de fält som du fyller i för kriterierna.

Fält	Beskrivning
Ordning	Fastställer ordningen på de frågor som presenteras för användaren i den överordnade posten när användaren slutför bedömningen.
Kriterier, namn	Ett kort, beskrivande namn som sammanfattar frågan. Fältet har en gräns på 20 tecken.
Fråga	En fråga som användaren besvarar. Fältet har en gräns på 50 tecken.
Vikt	En procentsats mellan 0 och 100 som anger hur viktig frågan är. Alla frågor måste tillsammans ha vikten 100.
Svar, mappa till fält	Ange ett fält i den överordnade posten som svaret på frågan i fältet Fråga ska mappas till. När svaren mappas till den överordnade posten blir värdena tillgängliga för integrering, rapporter och listor.

9 Klicka på respektive kriteriums namn på sidan Bedömningsdetalj och klicka sedan på Nytt eller Redigera i sektionen Svar.

10 Fyll i informationen på varje svarssida:

Fält	Beskrivning
Ordning	Fastställer ordningen på de svar som presenteras för användaren i den överordnade posten när användaren slutför bedömningen.
Svar	Ange ett giltigt svar som användaren kan välja som svar på frågan. Fältet har en gräns på 30 tecken.
Poäng	Antalet poäng som förknippas med svaret. Poängen för det valda svaret multipliceras med frågans vikt för att fastställa den totala poängen för frågan/svaret.

11 Spara ändringarna.

Obs! För varje användarroll som behöver använda bedömningsskript måste du konfigurera användarrollen så att den har tillgång till bedömningsskript. Information om vilka inställningar som behöver göras för användarrollen finns i Om bedömningsskript (på sidan 1870).

Tips! Se till att varje roll har en sidlayout som innefattar de nya fält som du har lagt till för bedömningen.

Insticksprogram för applikationer

Det här avsnittet innehåller information om administration av tilläggsprogram för applikationer. Företagsadministratören måste aktivera insticksprogram för att du ska kunna använda dem. Om rubriken Insticksprogram för applikation inte visas på sidan Administration finns det inga aktiverade insticksprogram.

- Information om hur du konfigurerar Oracle Social Engagement and Monitoring finns i Konfigurera Oracle Social Engagement and Monitoring (på sidan 1876).
- Information om hur du konfigurerar Oracle Social Network finns i Konfigurera integreringsinställningar för Oracle Social Network (på sidan 1877).
- Information om hur du konfigurerar Oracle Eloqua Engage finns i Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage (på sidan 1878).

Konfigurera Oracle Social Engagement and Monitoring

För att du ska kunna använda Oracle Social Engagement and Monitoring måste du först konfigurera funktionen som används så att kontaktposter eller serviceärendeposter kan skapas i Oracle CRM On Demand utifrån information som hämtas in via social övervakning.

Obs! Din roll måste ha behörigheten Hantera Social Engagement & Monitoring-åtkomst för att du ska kunna konfigurera Oracle Social Engagement and Monitoring. Om du vill använda Oracle Social Engagement and Monitoring måste din roll ha behörigheten Social Engagement & Monitoring-integrering.

Så här konfigurerar du åtkomst till poster i Oracle Social Engagement and Monitoring

1 Navigera först till Admin och sedan till Oracle Social Engagement and Monitoring.

2 Markera kryssrutorna för Kontakt och Serviceärende. Klicka sedan på Spara.

Funktionerna för serviceärenden aktiveras av företagsadministratören som måste lägga till Oracle Social Engagement and Monitoring-fälten i sidlayouten för serviceärenden för din roll. Mer information finns i Anpassa statiska sidlayouter (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270).

Integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand

Om företaget använder Oracle Social Network kan du integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. När du har integrerat Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand kan användarna i företaget dela information från poster i Oracle CRM On Demand som sociala objekt i Oracle Social Network.

Obs! Användare i Oracle Social Network som inte är användare i Oracle CRM On Demand kan komma åt de sociala objekten för en delad post från Oracle CRM On Demand om en annan användare lägger till dem för de sociala objekten i Oracle Social Network. Användare i Oracle CRM On Demand som inte har tillgång till en viss post i Oracle CRM On Demand kan på motsvarande sätt få tillgång till det sociala objektet för den posten i Oracle Social Network om en annan användare lägger till det sociala objektet i Oracle Social Network.

Så här gör du om du vill integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand:

1. Kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care och be att få behörigheten Hantera integration av Oracle Social Network beviljad för företagsadministratörens roll.

   När behörigheten Hantera integration av Oracle Social Network har aktiverats av Oracle CRM On Demand Customer Care visas länken Oracle Social Network i sektionen Insticksprogram för applikationer på administratörshemsidan i Oracle CRM On Demand.
2. I Oracle CRM On Demand ska du konfigurera integreringsinställningarna för Oracle Social Network på det sätt som beskrivs i Konfigurera integreringsinställningar för Oracle Social Network (på sidan 1877).
3. Konfigurera sidlayouterna och användarrollerna så att användarna kan använda Oracle Social Network-integrering:
   - Lägg till sektionen för social information i lämpliga sidlayouter för posttyperna.
   - Aktivera behörigheten för Oracle Social Network-integrering och gör fliken Social webb tillgänglig för användarrollerna om det behövs.

   Obs! Användare som har personanpassat en sidlayout som du lägger till sektionen för social information på, kan som standard inte se sektionen Social på sin sidlayout. Mer information om hur personanpassade sidlayouter interagerar med sidlayouter för roller finns i Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller (på sidan 1322). Mer information om hur du återställer sidlayouter till standardlayouten finns i Återställa personanpassade sidlayouter (på sidan 1424).

Mer information om hur du integrerar Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand finns under 1802518.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Anpassa layouter för statiska sidor (finns Customizing Static Page Layouts på sidan 1270)
- Lägga till roller (på sidan 1400)

Konfigurera integreringsinställningar för Oracle Social Network

I det här avsnittet beskrivs hur du konfigurerar inställningarna för integrering av Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand. Under konfigurationen ska du bland annat ange vilka posttyper som kan delas i Oracle Social Network. Följande posttyper i Oracle CRM On Demand kan delas som sociala objekt i Oracle Social Network:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

  Du kan göra en eller flera av dessa posttyper tillgängliga för delning i Oracle Social Network.

Du kan också ange vilka fält från respektive posttyp som ska skickas till Oracle Social Network. För varje posttyp kan du välja upp till tio fält för posten i Oracle Social Network, och du kan ange i vilken ordningen fälten ska visas.

Obs! När en post delas i Oracle Social Network visas en rubrik i det sociala objektets huvud för posten i Oracle Social Network. Rubriken som visas i det sociala objektet i Oracle Social Network är samma som rubriken för posten på postens detaljsida i Oracle CRM On Demand. Rubriken räknas inte som ett av de tio fälten som du kan välja att visa i Oracle Social Network.

Följ stegen i följande procedur om du vill konfigurera integreringsinställningarna för Oracle Social Network. Den här aktiviteten utgör ett steg i Integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand (på sidan 1877).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra proceduren nedan måste din roll ha behörigheten Hantera integration av Oracle Social Network. Dessutom måste du ha tillgång till följande information:

- URL-adressen för företagets instans av Oracle Social Network
- Ett användar-id och ett lösenord för Oracle Social Network-integrering

Så här konfigurerar du integreringsinställningar för Oracle Social Network

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på Oracle Social Network i sektionen Insticksprogram för applikationer för att öppna administrationsguiden för Oracle Social Network.
3. Ange följande information i Steg 1, Allmän konfiguration, i administrationsguiden för Oracle Social Network:
   - URL-adressen för företagets instans av Oracle Social Network
   - Användar-id för Oracle Social Network-integrering
   - Lösenord för Oracle Social Network-integrering
4. I Steg 2, Åtkomst, posttyp, utför du följande för varje posttyp som du vill att användarna ska kunna dela i Oracle Social Network:
   a. Markera kryssrutan Aktivera i OSN?.
   b. Klicka på Fältinställningar för posttypen och flytta de fält som ska visas i det sociala objektet i Oracle Social Network från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Du kan välja högst tio fält.
   c. I listan Valda fält använder du upp- och nedpilarna för att ange i vilken ordning fälten ska visas i det sociala objektet i Oracle Social Network.

      Fälten visas i två kolumner i det sociala objektet i Oracle Social Network. Det första fälten i listan Valda fält visas högst upp till vänster i det sociala objektet, det andra fältet visas högst upp till höger, det tredje fältet visas under det första fältet till vänster, och så vidare.
5. Klicka på Slutför för att spara ändringarna när du har konfigurerat åtkomst till posttyperna och fälten för varje posttyp.

Obs! När du har konfigurerat integreringsinställningarna för Oracle Social Network blir sektionen för social information tillgänglig för var och en av posttyperna som du har aktiverat för integrering med Oracle Social Network. Du kan lägga till sektionen Social för posttypernas sidlayouter efter behov. Avsnittet Social läggs inte till automatiskt i någon sidlayout.

Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage

Du kan konfigurera Oracle CRM On Demand så att det går att skicka marknadsförings-e-post till kundkontakter och kundämnen med hjälp av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och tilläggsprodukten Oracle Eloqua Engage. När du är klar med konfigureringen kan Oracle CRM On Demand-användare skapa sådana e-postmeddelanden från en e-postmall som utformats för deras kundkontakter. Användarna kan sedan skicka e-post till enskilda kontaktpersoner eller kundämnen från en detaljsida, eller till en lista med kontaktpersoner eller kundämnen från en listsida om du har konfigurerat inställningen Tillåt att Engage-meddelanden skickas från listor. Alla skickade e-postmeddelanden loggas, och aktiviteter som att öppna och skicka e-post och genomklickningar spåras i Oracle Eloqua Engage. Mer information om Oracle Eloqua Engage finns på webbplatsen för Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Mer information om hur du skickar e-post finns i Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage (på sidan 303).

Obs! Ditt företag måste köpa de licenser som krävs för att använda Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage. Både Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage är licensierade produkter som säljs separat från Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Du behöver en instans av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage som du kan konfigurera för ditt företag. Din användarroll måste dessutom ha följande behörigheter:

- Integrering av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Hantera integrering av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Om dessa behörigheter inte har aktiverats för administratörsrollen ska du kontakta Oracle CRM On Demand Customer Care.

Så här konfigurerar du e-postleverans med Oracle Eloqua Engage

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Oracle Eloqua Marketing Cloud Service i sektionen Insticksprogram för applikation.

   Obs! Om din roll inte har behörigheten Hantera integrering av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service är länken Oracle Eloqua Marketing Cloud Service inte tillgänglig på administratörshemsidan.

3. Konfigurera följande rutor och fält efter behov under Alternativ för Engage på sidan för integreringsadministration av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Fält	Beskrivning
Webbadress för Engage	URL-adressen till din instans av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service och Oracle Eloqua Engage, till exempel: https://secure.eloqua.com Du kan hämta den här URL-adressen under implementeringen av Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Tillåt att Engage-meddelanden skickas från listor	Markera det här fältet om du vill att Oracle CRM On Demand ska skicka e-postmeddelanden till en lista med kundkontakter via Oracle Eloqua Engage.

4. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns det relaterad information om marknadsförings-e-post:

- Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage (på sidan 303)
- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Webbplats

Administration av biovetenskap

Med den globala länken Admin och avsnittet Administration av biovetenskap på startsidan Admin kan du utföra följande uppgifter:

- Hantera och radera mallar för smarta samtal. Mer information finns i Hantera smarta samtal (på sidan 1880).
- Ange inställningar relaterade till Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information finns i Ange relaterade inställningar för biovetenskap (på sidan 1882).
- Utse vilka kontakter som får ta emot varuprov. Mer information finns i Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover (på sidan 1886).

- Ställ in automatisk sändning av provtransaktioner med hjälp av arbetsflöden. Mer information finns i Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner (på sidan 1887).

Hantera smarta samtal

Du kan hantera smarta samtal om din användarroll har rätt åtkomstnivå för posttypen Smart samtal (Standard eller Ägare). Du kan granska, redigera och uppdatera uppgifter och rader i smarta samtal på sidan Hantera mallar för smarta samtal. När en mall har ändrats kan den användas och sparas som allmän eller privat mall.

Begränsningar för smarta samtal

Om du använder smarta samtal bör du vara medveten om följande begränsningar:

- Oracle CRM On Demand har inte stöd för produkttilldelningsfiltrering för smarta samtal. Om du aktiverar tilldelningsfiltrering via inställningen Välj Aktivera filtrering av produkturval per säljartilldelning, ignoreras reglerna för tilldelningsfiltrering för alla sparade mallar för smarta samtal. Om försäljningsrepresentanter använder dessa mallar är de inte begränsade till enbart sina tilldelade produkter när de använder samtalsrelaterade informationssektioner, som Specificerade produkter, Kampanjartikelleverans eller Lämnade varuprov.
- Smarta samtal har inte stöd för filtrering av varuprovstilldelning för informationssektionen Lämnade varuprov på detaljsidan för samtal. Produktväljaren för Lämnade varuprov visar till exempel bara produkterna som har tilldelats användaren och som är av typen Varuprov och tilldelningstypen Varuprovstilldelning. När den här samtalsinformationen sparas som en mall för smarta samtal, visar emellertid produktväljaren för Lämnade varuprov alla produkterna av typen Varuprov och Kampanjartikel samt tilldelningstypen Varuprovstilldelning och Tilldelning av kampanjartiklar.
- På en detaljsida för smarta samtal kan du inte redigera en befintlig post för Specificerade produkter med hjälp av produktlänken i informationssektionen för Specificerade produkter, eftersom ett undantagsfel inträffar om du klickar på produktlänken för inbyggd redigering. Om du vill redigera en befintlig post för Specificerade produkter från en detaljsida för smarta samtal ska du klicka på Redigera för posten i stället för att använda produktlänken.
- Reglerna för produktspärrning gäller inte mallar för smarta samtal. Mer information finns i Om produktspärrning och mallar för smarta samtal (på sidan 645).

Obs! Du kan inte kopiera mallar för smarta samtal. Varje mall måste vara unik.

Så här hanterar du smarta samtal

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på länken Hantera smarta samtal.
3. På sidan Smarta samtal, hantera mallar:
   - Klicka på ämneskolumnen för att granska det smarta samtalet.
   - För att ta bort det smarta samtalet klickar du på Ta bort i den relevanta raden.
   - Redigera uppgifterna i ett smart samtal genom att klicka på Redigera på en rad.

     Information om fälten på redigeringssidan för samtal finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208).
   - Redigera en rad i ett smart samtal genom att klicka på länken i kolumnen Ämne, gå till rätt sektion på sidan Smart samtal, detaljer och klicka på Redigera bredvid raden.
   - Ta bort en rad i ett smart samtal genom att klicka på länken i kolumnen Ämne, gå till rätt sektion på sidan Smart samtal, detaljer och klicka på Ta bort bredvid raden.
   - Lägg till en ny rad i det smarta samtalet genom att klicka på länken i kolumnen Ämne.

     Mer information om hur det går till att lägga till rader i ett smart samtal finns i uppgifterna nedan.
   - Ändrade mallar för smarta samtal kan användas på vanligt sätt och sparas som allmänna eller privata mallar enligt beskrivningarna i uppgifterna nedan i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208):

- Så här bevakar du upp ett besök (säljbesök) till en kund:
- Så här sparar du informationen som en mall:

4 Klicka på knappen Meny på sidan Smarta samtal, hantera mallar.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra via knappen Meny på sidan för hantering av mallar för smarta samtal.

Om du vill	Följer du dessa steg
Batchtilldela bok	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och väljer Batchtilldela grupp. Utför stegen som beskrivs i Tilldela grupper poster (på sidan 1459).
Begränsa lista	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och väljer Begränsa lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).
Spara lista	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och sparar listan.
Visa listfilter	Klicka på Meny i namnlisten Smarta samtal, hantera mallar och välj Visa listfilter. Utför stegen som beskrivs i Sidan Visa lista (på sidan 141).
Hantera listor	Klicka på Meny i namnlisten Smarta samtal, hantera mallar och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 139).
Skapa nya listor	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och väljer Skapa nya listor. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (finns Creating and Refining Lists på sidan 129).

I följande procedur beskrivs hur du länkar produktinformation till en samtalspost.

Så här länkar du produktinformation till en smart samtal-post

1 Rulla ned till sektionen Specificerade produkter på detaljsidan för smarta samtal och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Specificerade produkter inte visas på detaljsida för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Specificerade produkter i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

2 På sidan Produkt - detaljerad redigering fyller du i önskad information.

Mer information om fälten på redigeringssidan för specificerade produkter finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208): Så här länkar du produktinformation till en smart samtal-post.

3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för specificerade produkter i posten för det smarta samtalet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om varuprovsleveranser till en samtalspost.

Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en smart samtal-post

1 Bläddra ned till sektionen Varuprovsleveranser på detaljsidan för smarta samtal och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Lämnade varuprov inte visas på detaljsidan för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Lämnade varuprov i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

2 På sidan Redigera Lämnat varuprov fyller du i önskad information.

Mer information om fälten på redigeringssidan för varuprovsleveranser finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208): Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en smart samtal-post.

3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader med varuprovsleveranser i samtalsposten. Mer information om levererade varuprov finns i Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555).

I följande procedur beskrivs hur du länkar kampanjartiklar, utbildningsartiklar och annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost.

Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en smart samtal-post

1 Bläddra ned till sektionen Kampanjartikelleverans på sidan Smart samtal, detaljer och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Säljaktivitetsartiklar inte visas på detaljsida för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Säljaktivitetsartiklar i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

2 Ange information på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans.

Mer information om fälten på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans finns i Bevaka besök (säljbesök) till kunder (på sidan 208): Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en smart samtal-post.

3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för säljaktivitetsartiklar i posten för det smarta samtalet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar gruppinformation till en samtalspost.

Så här länkar du gruppinformation till en smart samtal-post

1 Bläddra ned till gruppsektionen på detaljsidan för smarta samtal och klicka på Ny.

Obs! Om gruppsektionen inte visas på detaljsidan för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till gruppsektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

2 Lägg till informationen på gruppsidan.

Mer information om fälten på redigeringssidan för grupper finns i Fält för grupper (finns Bokfält på sidan 1462).

3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för grupper i posten för det smarta samtalet.

Ange relaterade inställningar för biovetenskap

Som administratör kan du ställa in följande inställningar för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition på sidan Relaterade inställningar för biovetenskap:

- Inställningar för biovetenskap:
  - Generera samtalshistorik
  - Tillåt sändning av framtida samtal och provtransaktioner

- Definiera relaterade inställningar för varuprov:
  - Antal gånger som en kontakt kan lämna varuprover
  - Aktivera filtrering av urvalslistor per säljartilldelning.
  - Aktivera validering av kontaktens delstatslicens
  - Aktivera validering av signatur

Du kan uppdatera relaterade inställningar för biovetenskap genom att klicka på Redigera på sidan Relaterade inställningar för biovetenskap och spara uppdateringarna, eller genom att uppdatera enskilda inställningar med hjälp av inbyggd redigering.

Innan du börjar: Din roll måste ha behörigheten Hantera åtkomst till läkemedel om du vill ange inställningar för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ange inställningar relaterade till Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

1. Navigera till sidan Administration av relaterade inställningar för biovetenskaper genom att klicka på Admin, Övrig relaterad biovetenskap (i avsnittet Administration av biovetenskap) och sedan på Relaterade inställningar för biovetenskap.
2. Ange följande inställningar utifrån behov:

   I sektionen Inställningar för biovetenskap:

   - Generera samtalshistorik

     Välj den här inställningen för att generera interaktionshistorik för samtalsaktiviteten, för användning och visning i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-applikationen.

     Obs! Välj den här inställningen endast om du är en licensierad användare av applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

   - Tillåt sändning av framtida samtal och provtransaktioner

     Markera den här inställningen om du vill att användarna ska kunna skicka samtal och varuprover i framtiden.

     Obs! Välj den här inställningen endast om du är en licensierad användare av applikationen Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

   I sektionen Definiera relaterade inställningar för varuprov:

   - Antal gånger som en kontakt kan lämna varuprover

     Information om hur du anger inställningen finns i Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens (på sidan 1884).
   - Aktivera filtrering av urvalslistor per säljartilldelning.

     Information om hur du konfigurerar inställningen finns i Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter (på sidan 1885).
   - Aktivera validering av kontaktens delstatslicens

     Välj den här inställningen om du vill att Oracle CRM On Demand ska kontrollera att kontaktpersonens delstatslicens är giltig för alla besök till en amerikansk adress, när en läkemedelssäljare levererar produktprover till en läkare eller annan vårdgivare. Om den här inställningen markeras valideras följande av Oracle CRM On Demand:

     - Att delstaten som anges i samtalsadressen är densamma som anges i kontaktpersonens delstatslicens.
     - Att datumet för besöket sker inom den period som delstatslicensen är aktiv, det vill säga att delstatslicensen inte har upphört att gälla före besöksdatumet. Om inget datum anges i kontaktens delstatslicens förutsätts det av Oracle CRM On Demand att delstatslicensen är aktiv och giltig.

Dessa valideringskontroller gäller bara för varuprovsleveranser och inte för andra relaterade aktiviteter som specificering av produkter eller leverans av kampanjartiklar, och gäller för alla samtalstyper: kontobesök, deltagarsamtal och kontaktbesök. Om Oracle CRM On Demand fastställer att delstatslicensen är ogiltig skapar Oracle CRM On Demand ett felmeddelande och förhindrar att varuprovet levereras. För att säljaren ska kunna fortsätta med leveransen av varuprovet måste en giltig delstatslicens läggas till inför besöket.

- Aktivera validering av signatur

  Välj den här inställningen om du vill att Oracle CRM On Demand ska kontrollera om det finns en signaturpost när en säljare försöker att leverera varuprover vid ett kundsamtal genom att använda knappen Skicka på sidan Samtalsdetalj. Om det inte finns någon signaturpost för samtalet och kvantitetsvärdet är ett positivt värde i den relaterade informationssektionen för Tillgängliga varuprover för leverans eller Levererade varuprov på en samtalsdetaljsida, visas ett felmeddelande av Oracle CRM On Demand och det går inte att fortsätta samtalsprocessen när säljaren skickar samtalet. Om samtalet ska kunna fortsätta och säljaren leverera varuproven, måste säljaren lägga till signaturposten för kontakten i samtalsposten innan samtalet skickas om.

Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens

Administratörer kan ställa in det maximala antalet gånger en kontakt som inte har en giltig delstatslicens kan ta emot varuprover. Den här inställningen ställs in på den globala nivån och tillämpas på hela organisationen. Följande säkerställs om du konfigurerar den här inställningen:

- Säljarna på fältet kan inte överstiga det angivna antalet gånger kontakter som saknar giltiga delstatslicenser kan ta emot varuprover.
- När kontakten flyttar till en annan stat kan kontakten få varuprover under tiden han/hon väntar på en giltig licens. Vanligtvis måste kontakter vänta i några dagar innan de får en giltig licens när de flyttar till en annan stat.

Innan du börjar. För att ställa in det maximala antalet gånger en kontakt kan få prover utan att ha en giltig delstatslicens måste din roll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

För att ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på den relaterade länken Annan biovetenskap i avsnittet Administration av biovetenskap.
3. Klicka på den relaterade preferenslänken Annan biovetenskap i preferensavsnittet Administration av biovetenskap.
4. Ange ett värde i fältet Antalet gånger en kontakt kan få varuprover.

   Det förinställda värdet i det här fältet är -1, vilket indikerar att det maximala antalet gånger en kontakt kan ta emot varuprover utan en giltig delstatslicens inte har ställts in och att det aktuella förhållandet inte påverkas. Att ange ett negativt värde i det här fältet får samma effekt.

   Om du anger ett värde som är högre än noll betyder det att du ställer in det maximala antalet gånger en kontakt kan ta emot varuprover utan en giltig delstatslicens och att det aktuella beteendet påverkas som följer:

   - Säljare kan ge ut varuprover till kontakter som väntar på en giltig delstatslicens x antal gånger, där *x* representerar värdet i fältet, förutsatt att delstatslicensens status är inaktiv eller inte null och att licensen inte har upphört att gälla.

     OBS! För att dela ut prover måste den kontakttypen (t.ex. läkare, farmaceut, sjuksköterska) ha behörigheten som krävs för att ta emot och signera varuprover. Mer information finns i Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover (på sidan 1886).

- Om kontakten flyttar till en annan stat kan kontakten få varuprover x antal gånger under tiden han/hon väntar på en giltig delstatslicens, där *x* motsvarar värdet i fältet. Mer information finns i Fält för delstatslicenser för kontakter (på sidan 530).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om varuprovshantering:

- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover (på sidan 1886)
- Provtransaktioner (på sidan 547)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 550)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 576)

Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter

Administratörer kan aktivera filtrering av urvalslistor för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition-objekt, t.ex. specificerade produkter, levererade varuprov, meddelandeplaner och varuprovsbegäranden. När den här filtreringen konfigureras utförs filtrering i Oracle CRM On Demand av följande urvalslisteobjekt som visas under kundsamtal (kontaktsamtal, kontosamtal och deltagarsamtal) vilka rings av läkemedelsföretagets säljare. Beroende på säljarens tilldelningsposter genomförs filtreringen av urvalslisteobjekt på följande sätt i Oracle CRM On Demand:

- Produkter som säljaren kan presentera detaljerad information om.
- Varuprov som säljaren kan skicka.
- Kampanjartiklar som säljaren kan skicka.
- Varuprov som säljaren kan begära åt en kund.

Om filteringen inte har konfigurerats utförs ingen filtrering av de här urvalslistorna utifrån säljarens tilldelningsposter i Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Om du vill kunna aktivera filtrering av urvalslistor måste din användarroll ha behörigheterna Hantera åtkomst till farmaceutisk och Hantera företag.

Så här konfigurerar du filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på den relaterade länken Annan biovetenskap i avsnittet Administration av biovetenskap.
3. Klicka på den relaterade preferenslänken Annan biovetenskap i preferensavsnittet Administration av biovetenskap.
4. Markera Aktivera filtrering av urvalslistor per säljartilldelning.

   Den här inställningen är inte markerad som standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- Leverera varuprov vid säljbesök (på sidan 555)
- Tilldelningar (på sidan 583)
- Länka information om specificerade produkter till samtal (på sidan 560)
- Länka information om lämnade varuprover till samtal (på sidan 564)
- Länka information om kampanjartiklar till samtal (på sidan 566)
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal (på sidan 568)

Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover

Säljare kan inte ge ut varuprover till vilken kontakt som helst. De kan endast distribuera varuprover till kontakter som är behöriga för att ta emot och signera varuprover. Administratörer kan kontrollera den här egenskapen genom att bestämma vilka kontakttyper som får ta emot varuprover. Om en säljare försöker att distribuera varuprover till en kontaktperson som inte har behörigheten för att ta emot och signera varuprover så visas ett felmeddelande som liknar detta: Kontakten får inte ta emot varuprover.

Innan du börjar. För att ge behörigheten för att ta emot prover till kontakter måste du först skapa ett anpassat fält med namnet Kan få varuprover av typen urvalslista med värden Ja och Nej.

Att ge kontakter behörighet för att ta emot varuprover

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
3. Klicka på länken Kontakt i sektionen Inställningar för posttyper.
4. I sektionen Kaskadspridna urvalslistor klickar du på länken Kaskadspriden urvalslista för kontakt.
5. På sidan Kaskadspridna urvalslistor för kontakter klickar du på Redigera bredvid följande definition av kaskadspriden urvalslista.

Överordnad urvalslista	Relaterad urvalslista
Kontakttyp	Kan få varuprover

6. Gå till steg 2 i guiden för kaskadspridna urvalslistor och ställ in värdet för Relaterad urvalslista på Nej för varje kontakt (eller överordnat och tillgängligt värde i urvalslistan) som du inte vill ska kunna ta emot varuprover.

   OBS! Värdet för Relaterad urvalslista för varje kontakt (eller överordnat och tillgängligt värde i urvalslistan) är förinställt på Ja vilket betyder att alla kontakter kan få varuprover som standard.

   T.ex. i följande tabell har följande kontakter behörigheten för att ta emot och signera varuprover: Sjukhuschefer, labbtekniker, sjuksköterskor, farmaceuter och läkare.

Tillgängligt värde i överordnad urvalslista	Relaterat värde i visad urvalslista
Prospekt	Nej
Kund	Nej
Partner	Nej
Sjukhuschef	Ja
Labbtekniker	Ja
Sjuksköterska	Ja
Farmaceut	Ja
Läkare	Ja
Läkarforskare	Nej

Tillgängligt värde i överordnad urvalslista	Relaterat värde i visad urvalslista
Forskningssjuksköterska	Nej
Forskningsfarmaceut	Nej
Forskningslabbtekniker	Nej

Mer information om att kaskadspridna urvalslistor finns i Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1296).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om varuprovshantering:

- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens (på sidan 1884)
- Provtransaktioner (på sidan 547)
- Hantera provtransaktioner (på sidan 550)
- Fält för provtransaktioner (på sidan 576)

Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner

Det här avsnittet beskriver hur du använder arbetsflödesfunktionen i Oracle CRM On Demand för att skicka provtransaktioner automatiskt för bearbetning.

Innan du börjar. Granska informationen i Om automatisk sändning av provtransaktioner (på sidan 1888).

Så här ställer du in automatisk sändning av provtransaktioner

1. Fastställ vilka fält i provtransaktionerna som du tänker använda i villkoret för arbetsflödesreglerna.

   Du bestämmer dig kanske t.ex. för att använda inställningen i ett kryssrutefält i posten för provtransaktionen som kriteriet för att fastställa om en post måste skickas. I arbetsflödesregeln kan du ange att arbetsflödet skickar posten om kryssrutan markeras för en post. Du kan använda ett befintligt kryssrutefält. Du kan även ställa in ett anpassat kryssrutefält och namnge det, t.ex. Markera för sändning. Mer information om hur du ställer in anpassade fält finns i sektionerna för fälthanteringen och hanteringen av sidlayouter i tabellen på sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1203).

2. Ställ in de nödvändiga arbetsflödesreglerna för posttypen Provtransaktion.

   Du kan ställa in så många arbetsflödesregler som du vill. Du vill förmodligen ställa in en arbetsflödesregel med triggerhändelsen När ändrad post sparas så att de ändrade posterna för provtransaktionerna skickas automatiskt.

   Obs! När du konfigurerar arbetsflödesregeln måste du dessutom inkludera ett villkor som kontrollerar om fältet Status har värdet *Pågående*. Det här villkoret är obligatoriskt, vilket innebär att åtgärden ändrar fältet Status i posten för provtransaktionen, när åtgärden Skicka utförs utan fel. Detta är en ändringsåtgärd som anropar det här arbetsflödet igen.

   Här följer ett exempel på ett min.villkor för regler:

   ```
   [<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="In Progress" AND
   ExcludeChannel("Online")
   ```

   I det här exemplet är Markera för sändning ett anpassat fält och ExcludeChannel är ett valfritt villkor som gör det möjligt för dig att begränsa utlösningshändelsen så att arbetsflödet bara blir aktivt för import, och inte när knappen Skicka samtal används i användargränssnittet. Om ett fel visas när den här arbetsflödesåtgärden utlöses läser du Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden (på sidan 1559).

   Information om hur du ställer in arbetsflödesregler finns i Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1518).

3 I varje arbetsflödesregel måste du ange vilket villkor som måste uppfyllas om åtgärderna i arbetsflödet ska kunna utföras.

   Du kan t.ex. ange att åtgärderna i arbetsflödesregeln måste utföras om ett visst kryssrutefält har markerats i posten.

   Obs! Om du inte vill att arbetsflödesreglerna ska skicka poster som har skapats eller uppdaterats genom användargränssnittet ska du ställa in nödvändig begränsning i villkoren i arbetsflödesreglerna. Mer information finns i Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller (på sidan 1535).

4 Skapa nödvändig arbetsflödesåtgärd av typen Skicka i varje arbetsflödesregel.

   Mer information om arbetsflödesåtgärden Skicka finns i informationen om arbetsflödesåtgärderna för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i Om arbetsflödesåtgärder (på sidan 1507).

   Obs! Åtgärden Skicka måste föregås av åtgärden Vänta med ett väntevärde som inte är noll. En väntan som inte är noll gör arbetsflödesåtgärden till en asynkron åtgärd. En asynkron åtgärd ger en bättre applikationsprestanda, särskilt om du importerar och skickar större uppsättningar provtransaktionsposter.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Om automatisk sändning av provtransaktioner

Du kan ställa in arbetsflödesreglerna så att de automatiskt skickar provtransaktionerna. Då behöver du inte öppna varje post enskilt när du skickar provtransaktioner. Det kan vara bra att använda arbetsflödesregler när du skickar en uppsättning med poster för provtransaktioner om du vill utföra en samtidig sändning av uppsättningen med poster som har skapats eller uppdaterats genom webbtjänsterna eller importassistenten. Exempel: När du skickar nya lagerartiklar från lagret till säljarna vill du kanske skapa ett stort antal provtransaktioner av typen Överföring ut genom importassistenten och sedan skicka dem.

Du kan ställa in en arbetsflödesregel som utlöses varje gång en post för provtransaktionen uppdateras och en arbetsflödesåtgärd i den regeln som skickar posten automatiskt, om ett fält i posten har ett värde som du angett i villkoret i arbetsflödesregeln. Du kan till exempel göra följande:

1 Importera en uppsättning med poster för provtransaktioner.
2 Importera posterna för transaktionsobjekten för provtransaktionerna som importerats i steg 1.
3 Importera uppsättningen med provtransaktioner på nytt från steg 1 med triggerfältet inställt på triggervärdet för sändning, t.ex. värdet J för Markera för sändning.

Obs! Du måste importera alla motsvarande objekt för provtransaktionerna innan du kan skicka provtransaktionerna med hjälp av arbetsflödesregeln.

Om du inte vill att arbetsflödesreglerna ska skicka poster som har skapats eller uppdaterats genom användargränssnittet ska du ställa in nödvändig begränsning i villkoren i arbetsflödesreglerna. Mer information finns i Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller (på sidan 1535).

När du använder ett arbetsflöde för att skicka importerade poster händer följande:

- Eventuella fel i arbetsflödesåtgärden Skicka förhindrar inte posterna för provtransaktionerna från att importeras, skapas eller uppdateras.
- Inventeringsändringarna återges i Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-applikationen.

Oracle CRM On Demand Desktop

Med Oracle CRM On Demand Desktop kan användarna synkronisera sina Oracle CRM On Demand-poster med Microsoft Outlook. I sektionen Administration av datorintegrering på administratörshemsidan kan du klicka på länken Oracle CRM On Demand Desktop om du vill gå till en sida där du kan konfigurera programvaran för distribution till dina användare. Du kan göra följande:

- Kontrollera att systemet uppfyller systemkraven för Oracle CRM On Demand innan du installerar Oracle CRM On Demand Desktop.
- Hantera anpassningspaketen som ska vara tillgängliga för Oracle CRM On Demand Desktop-användarna. Mer information finns i Administrera anpassningspaket (på sidan 1889).
- Ladda ned filer från Oracle Software Delivery Cloud så att du kan anpassa och distribuera Oracle CRM On Demand Desktop-applikationen.
- Ange nedladdningsplatsen för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammet. Mer information finns i Ange platser för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets versioner (på sidan 1890).

Mer information om hur du installerar, konfigurerar och distribuerar Oracle CRM On Demand Desktop finns i <*CRMDesktopAdmin*>. Mer information om hur du anpassar Oracle CRM On Demand Desktop finns i *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

Obs! En Oracle CRM On Demand Desktop Lite-produkt är tillgänglig förutom den kompletta Oracle CRM On Demand Desktop-produkten. Mer information om Oracle CRM On Demand Desktop Lite finns i <*CRMDesktopAdmin*>.

Administrera anpassningspaket

Ett *anpassningspaket* består av en samling XML-metadatafiler och JavaScript-filer som Oracle CRM On Demand Desktop associerar med en viss roll. Metadatafilerna anpassar en Oracle CRM On Demand Desktop-distribuering. Du kan till exempel utföra följande typer av anpassningar: du kan lägga till eller ta bort fält som Oracle CRM On Demand Desktop synkroniserar eller ändra layouten på anpassade formulär. Mer information om anpassningspaket finns i *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Obs! Oracle CRM On Demand Desktop Lite har inte stöd för anpassningspaket.

På sidan Paketlista kan du lägga till nya anpassningspaket, samt kopiera, redigera och ta bort befintliga paket.

Publicera anpassningspaket

När du vill göra ett anpassningspaket aktivt och tillgängligt för Oracle CRM On Demand Desktop-användare måste du publicera paketet.

Paketposter blir skrivskyddade när de publiceras, och värdet i statusfältet ändras från Opublicerat till Publicerat. Bara ett anpassningspaket i taget kan vara aktiv för en klientversion. Om du försöker publicera ett paket för en roll med ett startdatum som överlappar med ett befintligt paket för samma roll, visas därför ett felmeddelande. En användare med en viss roll kan emellertid ha separata paket publicerade för olika klientversioner.

Om du måste ändra en metadatafil i ett paket måste du avpublicera paketet, sedan bifoga den uppdaterade paketfilen och publicera det uppdaterade paketet.

Tips! Eftersom användare med en angiven roll inte kan ladda ned sina paketfiler medan posten har statusvärdet Opublicerat, rekommenderas det att du anger ett slutdatum för det aktuella paketet och skapar en ny paketpost när ändringar måste göras. Med den här åtgärden säkerställer du att paketet alltid är tillgängligt för nya användare. Versionskontrollen och spårningen blir också mer noggrann.

Innan du börjar. För att kunna administrera anpassningspaket måste din roll ha behörigheten Hantera åtkomst till CRM Desktop.

Så här lägger du till ett anpassningspaket

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på sektionen Oracle CRM On Demand Desktop och sedan på Oracle CRM On Demand Desktop.
3 Klicka på Administrera anpassningspaket.
4 Klicka på Nytt paket på sidan Paketlista.
5 Fyll i följande fält på sidan Redigera paket.

Fält	Kommentarer
Paketets namn	Ange ett namn. Du bör namnge paketen i enlighet med användarrollen.
Användarroll	Välj rollen som hör till paketet.
Kommentarer	Skriv kommentarer för paketet.
Bilaga	Klicka på bilageikonen och välj paketfilen.
Startdatum	Välj ett startdatum för paketet om du vill ha ett annat datum än dagens datum.
Slutdatum	Välj ett slutdatum för paketet om det behövs. Publicerade paket utan ett definierat slutdatum är aktiva i oändlighet. Därför måste du definiera ett slutdatum om du vill avaktivera en paketpost och tillåta att ett nytt paket publiceras för en roll.
Klientversion	Versionen av Oracle CRM On Demand Desktop-klienten som stöds för paketet.

6 Klicka på Spara.

Du kan också kopiera ett befintligt paket och ändra uppgifterna efter behov.

Så här publicerar eller avpublicerar du ett paket

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2 Klicka på sektionen Oracle CRM On Demand Desktop och sedan på Oracle CRM On Demand Desktop.
3 Klicka på Administrera anpassningspaket.
4 Klicka på paketets namn på sidan Paketlista.
5 Klicka på Publicera eller Avpublicera.

   När du publicerar ett paket skapas ett värde i fältet Hash-värde. När du avpublicerar ett paket rensas fältet Hash-värde.

Ange platser för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets versioner

På sidan Platser för installationsprogram kan du ange nedladdningsplatsen för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammet (32 eller 64 bitar) för en eller flera versioner genom att ange URL-adressen till installationsprogrammets EXE-filer. Den angivna URL-adressen kan vara valfri plats i nätverket. Mer information finns i *<CRMDesktopAdmin>.*

Innan du börjar. För att du ska kunna ange platsen för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets version måste din roll ha behörigheten Hantera åtkomst till CRM Desktop.

Administratörer måste först hämta dessa installationsprogram från Oracle Software Delivery Cloud.

Så här anger du platsen för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets version

1. Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. Klicka på sektionen Oracle CRM On Demand Desktop och sedan på Oracle CRM On Demand Desktop.
3. Klicka på länken Nedladdningsplats.
4. Gör följande på sidan Platser för installationsprogram:
   a. För varje version som du vill konfigurera en nedladdningsplats för ska du ange URL-adressen till EXE-filerna i fältet URL bredvid versionen.
   b. Klicka på Spara.

När du har angett platsen för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets version kan slutanvändarna installera Oracle CRM On Demand Desktop genom att gå till Mina inställningar, Data- och integreringsverktyg och ladda ned EXE-filen på sidan Oracle CRM On Demand Desktop. Mer information finns i Installera Oracle CRM On Demand Desktop (på sidan 1891).

Installera Oracle CRM On Demand Desktop

På sidan Oracle CRM On Demand Desktop kan du klicka på länken Ladda ned Oracle CRM On Demand Desktop för att installera Oracle CRM On Demand Desktop.

Innan du börjar. Kontrollera att du har den maskinvara och de program som behövs för att köra Oracle CRM On Demand Desktop. Mer information finns på webbplatsen för Oracle CRM On Demand. Information om hur du installerar, konfigurerar och distribuerar Oracle CRM On Demand Desktop finns i <*CRMDesktopAdmin*>.

För att du ska kunna installera Oracle CRM On Demand Desktop måste din roll ha behörigheten Aktivera åtkomst till CRM Desktop.

Obs! Stegen i det här avsnittet förutsätter att din systemadministratör har konfigurerat platser för installationsprogrammet. Mer information finns i Ange platser för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets versioner (på sidan 1890).

Så här installerar du Oracle CRM On Demand Desktop

1. Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
2. På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
3. På sidan Data- &integreringsverktyg klickar du på länken Oracle CRM On Demand Desktop.
4. På sidan Oracle CRM On Demand Desktop väljer du installationsprogrammet och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle CRM On Demand Desktop.
5. På den andra sidan för Oracle CRM On Demand Desktop läser du övrig information och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle CRM On Demand Desktop.
6. I fönstret som visas gör du något av följande:
   - Klicka på Spara för att kopiera EXE-filen Oracle CRM On Demand Desktop till din hårddisk så att du kan installera Oracle CRM On Demand Desktop när du är offline. (Rekommenderas)
   - Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att kunna slutföra med installationen.
7. Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

Expression Builder

Klicka på ett ämne för att visa information om Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) och hur du använder det:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895)
- Datatyper i Expression Builder (på sidan 1899)
- Operatorer i Expression Builder (på sidan 1901)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)
- Expression Builder-exempel (på sidan 1942)

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 (finns Om fälthantering på sidan 1206). 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 (finns Om arbetsflödesregler på sidan 1497).

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 (finns Använda Expression Builder på sidan 1892)
- About Expressions (på sidan 1895)
- Data Types in Expression Builder (finns Datatyper i Expression Builder på sidan 1899)
- Expression Builder Operators (finns Operatorer i Expression Builder på sidan 1901)
- Expression Builder Functions (finns Funktioner i Expression Builder på sidan 1905)
- Expression Builder Examples (finns Expression Builder-exempel på sidan 1942)

Använda Expression Builder

I Oracle CRM On Demand kan du använda Expression Builder när du ser ikonen *fx* bredvid en textruta. När du klickar på ikonen öppnas Expression Builder i ett separat fönster.

Obs! Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Så här bygger du ett uttryck

1. Klicka på ikonen *fx* om du vill öppna Expression Builder.
2. I Expression Builder väljer du fälten och funktionerna i listorna eller skriver i uttrycksredigeraren.

   När du väljer ett fält från listan klistras fältets språkoberoende namn in i uttrycksredigeraren. När du till exempel väljer Stängningsdatum från listan över fält för affärsmöjligheter klistras [{Primary Revenue Close Date}] in i uttrycksredigeraren.

   Obs! Fältnamnen som visas i listan Fält i Expression Builder är fältens visningsnamn. Om administratören ändrar visningsnamnet för ett fält visar listan Fält det nya visningsnamnet. När du väljer fältet från listan klistras emellertid fältets språkoberoende namn in i uttrycksredigeraren.

   Hakparenteser runt ett fältnamn indikerar att värdet på det fältet utvärderas och returneras i sin specifika datatyp. I följande tabell finns mer information om hur du väljer fält och fältvärden.
3. Redigera uttrycket genom att lägga till operatorer och tecken efter behov.

   Obs! Om du vill att ditt uttryck ska fastställa om ett urvalslistefält har ett visst värde bör du inte skriva värdet i uttrycket. Skriv till exempel inte [{Type}] = "Kund". Välj i stället urvalslistefältet från listan och klicka sedan på länken Visa acceptabla värden i Expression Builder. Välj värdet som du vill använda i uttrycket bland de visade värdena. Uttrycket ser ut ungefär så här:

   [{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Kund")
4. (Valfritt) Så här lägger du till en kommentar i uttrycket:
   - Inled kommentaren med ett snedstreck (/) följt av en asterisk (*).
   - Avsluta kommentaren med en asterisk följt av ett snedstreck.

   Exempel:

   ```
   /*Det här är min kommentar*/
   ```

   Du kan lägga till kommentarer i början eller i slutet av ett uttryck, eller på valfri plats inuti uttrycket. Du kan lägga till flera kommentarer till ett enskilt uttryck.

   Kommentarer i ett uttryck ignoreras när uttrycket utvärderas. Du kan dock inte lägga till en kommentar som ska ignoreras i ämnesraden eller i själva meddelandet i ett e-postmeddelande i en arbetsflödesåtgärd av typen Skicka e-post. Här tolkas snedstrecket och asterisken som oformaterad text och visas på ämnesraden eller i e-postmeddelandet, tillsammans med annan text som omges av asteriskerna.

   Obs! Du kan också använda kommentarsfunktionen om du vill göra ett uttryck inaktivt. Om du till exempel vill göra ett fältvalideringsuttryck inaktivt, men inte vill ta bort det, kan du omge uttrycket med snedstreck och asterisker på det sätt som beskrivs här. Om du senare vill aktivera uttrycket igen tar du bara bort snedstrecken och asteriskerna i början och slutet av uttrycket.
5. (Valfritt) Klicka på Kontrollera syntax och gör sedan eventuella korrigeringar.
6. Spara ditt uttryck.

I följande tabell beskrivs Expression Builder.

Gränssnittselement	Beskrivning
Fält för *posttyp*	Innehåller en kontextspecifik urvalslista med fälten (från kontextposttypen) som är tillåtna i ett uttryck. Om företagsadministratören har bytt namn på en del fält visas de nya fältnamnen i urvalslistan Fält. Observera följande punkter: ■ Om du skapar en arbetsflödesregel eller åtgärder relaterade till en arbetsflödesregel är kontextposttypen den posttyp som anges i definitionen av arbetsflödesregeln. Om du till exempel skapar brödtexten i ett e-postmeddelande som ska skickas som en åtgärd i en arbetsflödesregel för en serviceärendepost är kontextposttypen för Expression Builder Serviceärende. ■ I avancerad fälthantering är kontextposttypen den posttyp som är överordnad fältet där uttrycket skapas. När du till exempel definierar fältvalidering i ett fält för affärsmöjligheter är kontextposttypen för Expression Builder Affärsmöjlighet.
Visa acceptabla värden	När du har valt ett fält från urvalslistan Fält klickar du på Visa acceptabla värden för att visa de acceptabla värdena för fältet. ■ Om det valda fältet är ett urvalslistefält visas alla alternativ som konfigurerats för den urvalslistan när du klickar på Visa acceptabla värden. Du kan endast välja ett alternativ i taget. När du väljer ett alternativ definieras en sökningsfunktion som kan användas i ett uttryck. ■ Om det valda fältet inte är ett urvalslistefält visas ett fönster där de acceptabla värdena för olika data som fältet kan innehålla beskrivs när du klickar på Visa acceptabla värden.
Funktioner	Innehåller en listruta med de specialfunktioner som är tillgängliga för att ändra, extrahera eller bearbeta data i ett uttryck. En lista över de tillgängliga funktionerna finns i Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905).
Uttryck	En redigeringsbar textruta med flera rader där uttrycket visas. Information om maxlängden för ett uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895). Fält och funktioner som du väljer från urvalslistorna visas i uttrycksredigeraren. Du kan även skriva uttryck direkt i uttrycksredigeraren. I uttryckssyntaxen visas alltid språkoberoende fältnamn. (Ett språkoberoende namn är ett namn som inte ändras när användarspråket ändras.)
Syntaxguide	Visar avsnittet Expression Builder i onlinehjälpen för Oracle CRM On Demand.
Exempeluttryck	Visar följande avsnitt, Exempel i Expression Builder, i online-hjälpen för Oracle CRM On Demand.

Gränssnittselement	Beskrivning
Kontrollera syntaxen	Validerar syntaxen i uttrycket som du skapat.
Spara	Sparar uttrycket.
Avbryt	Stänger fönstret för Expression Builder utan att några ändringar sparas.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895)
- Datatyper i Expression Builder (på sidan 1899)
- Operatorer i Expression Builder (på sidan 1901)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)
- Expression Builder-exempel (på sidan 1942)

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 (på sidan 1914) 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 (på sidan 1914) 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.

Ett valideringsuttryck för ett fält utvärderas varje gång fältet uppdateras i en ny eller befintlig post. Men inget valideringsuttryck utvärderas under följande omständigheter:

- Fältet lämnas tomt när posten skapas eller ändras. Fältvalideringen kräver inte att ett värde anges.
- Fältet har ett befintligt värde, antingen giltigt eller ogiltigt, och värdet ändras inte när posten uppdateras.

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 (finns Skapa och redigera fält på sidan 1223).

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 (finns Skapa och redigera fält på sidan 1223).)

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 (på sidan 1918).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Datatyper i Expression Builder

I det här avsnittet beskrivs datatyperna i Oracle CRM On Demand och hur de används i Expression Builder.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Datatyper i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas datatypen som returneras när ett fält i Oracle CRM On Demand används i ett uttryck. Om du vill hämta värdet för ett fält använder du syntaxen [{FieldName}] eller syntaxen [<FieldName>].

Oracle CRM On Demand-fälttyp	Returtyp i uttryck
Heltal	Heltal
Urvalslista	Sträng
Valuta	Valuta
Id	Sträng
Text	Sträng
Kryssruta	Boolesk. Du kan till exempel använda [<Active>] direkt på platser där villkor förväntas. Du kan även använda FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Datum	Datum
Datum/tid	Datum/tid
Nummer	Nummer

Datatypsaritmetik

När en sats refererar mer än ett fältvärde och fälten har olika datatyper kan datatypernas ordning påverka beräkningen. När en operator (annan än exponentoperatorn) tillämpas på två operander av två olika datatyper konverteras operanden till höger om operatorn till datatypen för operanden till vänster innan operationen utvärderas. Om CloseDate exempelvis är 02/09/2007 utvärderas följande uttryck:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

utvärderas till 02/09/200730. Följande villkor

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

är giltig som syntax, men dess betydelse är ogiltig. Villkoret skrivs korrekt på följande sätt:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

Obs! När exponentoperatorn används konverteras inte operanden till höger om operatorn till datatypen för operanden till vänster.

I följande tabell visas de möjliga resultaten av de olika aritmetiska operationerna med exempelvärdena.

Fält	Datatyp	Exempelvärde
Kvantitet	Heltal	5
Artikelpris	Valuta	2,25

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Heltal
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) **Obs!** För valutafält indikerar parenteser att värdet är negativt.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Heltal
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11,25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Heltal
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0,45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2,50	Valuta

När exponentoperatorn används konverteras inte operanden till höger om operatorn till datatypen för operanden till vänster.

Om operanden till höger om operatorn konverterades till datatypen för operanden till vänster i det här exemplet (där Kvantitet är ett heltalsfält, värde 5, och Artikelpris är ett valutafält, värde 2,25) skulle det förväntade värdet för Kvantitet ^ Artikelpris vara 25 och den förväntade datatypen skulle vara heltal. Resultaten visas emellertid i följande tabell.

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57,67	Valuta
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37,38	Valuta

Negationsoperatorn (minustecken [-]) stöds också i Expression Builder. Exempel:

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Valuta

Om du konverterar ett tal till en sträng fungerar inte beräkningen korrekt. Exempel:

Beräkning	Resultat		Beskrivning
	Värde	Datatyp	
1234 + abcd	1234	Nummer	Strängen ”abcd” utvärderas till talet 0 och läggs sedan till 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Sträng	Numret 1234 utvärderas till strängen ”1234” och läggs sedan till ”abcd”.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Operatorer i Expression Builder

I det här avsnittet beskrivs de operatorer som du kan använda i Expression Builder och i vilken ordning de utvärderas.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Aritmetiska operatorer

Följande tabell beskriver syftet med varje aritmetisk operator samt ger ett exempel på hur den används.

Operator	Syfte	Exempel
+	Lägg till	[<Record Number>] + 1
-	Subtrahera	[<Record Number>] - 1
-	Negera	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicera	[<Subtotal>] * 0,0625

Operator	Syfte	Exempel
/	Dividera	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponent	[<Grid Height>] ^ 2

Logiska operatorer

I följande sanningstabell visas de möjliga resultaten av de olika logiska operatorerna i Expression Builder.

Logisk operator	Första operanden	Andra operanden	Resultat
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL

Logisk operator	Första operanden	Andra operanden	Resultat
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Jämförelseoperatorer

Följande tabell beskriver syftet med varje jämförelseoperator samt ger ett exempel på hur den används.

Operator	Syfte	Exempel
=	Testar att den första operanden är lika med den andra operanden.	[<Last Name>] = "Johansson"
< >	Testar att den första operanden inte är lika med den andra operanden.	[<Role>] <> "Slutanvändare"
>	Testar att den första operanden är större än den andra operanden.	[<Revenue>] > 5000
<	Testar att den första operanden är mindre än den andra operanden.	[<Probability>] < 0,7
> =	Testar att den första operanden är större än eller lika med den andra operanden.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testar att den första operanden är mindre än eller lika med den andra operanden.	[<Probability>] <= 0,7
LIKE	Testar att värdet för den första operanden matchar den angivna strängen.	[<Last Name>] LIKE "Johansson" **Tips** Du kan använda asterisken (*) och frågetecknet (?) som specialtecken för mönstermatchning tillsammans med operatorn LIKE.

Operator	Syfte	Exempel
NOT LIKE	Testar att värdet för den första operanden inte matchar den angivna strängen.	[<Last Name>] NOT LIKE "Johansson" eller NOT ([<Last Name>] LIKE "Johansson") **Obs!** Parenteserna är obligatoriska i det andra exemplet. **Tips** Du kan använda asterisken (*) och frågetecknet (?) som specialtecken för mönstermatchning tillsammans med operatorn NOT LIKE.
IS NULL	Testar att operanden är null.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testar att operanden inte är null.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Specialtecken för mönstermatchning

I följande tabell beskrivs specialtecknen för mönstermatchning. Dessa specialtecken kan användas med jämförelseoperatorerna LIKE och NOT LIKE.

Tecken	Syfte	Exempel
*	Noll eller fler tecken	[<Last Name>] LIKE "Jo*" returnerar alla poster där värdet [<Last Name>] inleds med tecknen *Jo*, t.ex. *Johansson*, *Jonsson*, *Jonasson* och så vidare. [<Last Name>] LIKE "*er*" returnerar alla poster där fältet [<Last Name>] innehåller tecknen *er*, t.ex. *Lagerkvist*, *Lagergren*, *Fagerberg* och så vidare.
?	Ett tecken	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" returnerar alla poster där värdet [<First Name>] är tre tecken långt och inte inleds med bokstäverna *Da*. Poster med *Ove*, *Ola* och *Per* returneras, men inte *Dag* och *Dan*. NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") returnerar alla poster där värdet [<First Name>] är tre tecken långt och inte har *o* som mittersta bokstav. Poster med *Ola* och *Per* returneras, men inte *Tom* och *Tor*.

Sammanfogningsoperator

Operatorn + (plus) används i e-postmeddelanden för att sammanfoga fältvärden och text.

Företräde för operatorer

Företräde är den ordning i vilken de olika operatorerna i ett uttryck utvärderas i Oracle CRM On Demand. Följande regler gäller:

- Operatorer med högre företräde utvärderas före operatorer med lägre företräde.
- Operatorer med samma företräde utvärderas från vänster till höger.
- Nummer på lägre nivå anger högre företräde.
- Användningen av parenteser påverkar företrädesordningen i ett uttryck. Uttrycket inom parentesen utvärderas före uttrycket utanför parentesen.

Företrädesnivåerna listas i följande tabell.

Nivå	Operator
1	( )
2	- (negation)
3	^ (exponentiering)
4	* (multiplikation), / (division)
5	+ (addition), - (subtraktion), logisk operator NOT
6	Den logiska operatorn AND
7	Den logiska operatorn OR
8	Jämförelseoperatorerna =, <>, >, <, >=, <=

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Funktioner i Expression Builder

I följande tabell finns en lista över de funktioner som du kan använda i Expression Builder. Klicka på ett funktionsnamn för att visa mer information om funktionen i fråga.

Booleska funktioner	Funktioner för datum och tid	Strängfunktioner	Användarfunktioner	Datafunktioner	Matematiska funktioner
IfNull (på sidan 1914)	Duration (finns Tidslängd på sidan 1907)	FieldValue (på sidan 1911)	Locale (finns Språk på sidan 1925)	ExcludeChannel (på sidan 1909)	LN (på sidan 1924)

Booleska funktioner	Funktioner för datum och tid	Strängfunktioner	Användarfunktioner	Datafunktioner	Matematiska funktioner
IIf (på sidan 1914)	JulianDay (på sidan 1920)	FindNoneOf (på sidan 1912)	LocaleListSeparator (på sidan 1925)	GetGroupId (på sidan 1913)	
IsValidRowId (på sidan 1917)	JulianMonth (på sidan 1920)	FindOneOf (på sidan 1913)	OrganizationName (på sidan 1929)	JoinFieldValue (på sidan 1918)	
	JulianQtr (på sidan 1921)	HostName (på sidan 1914)	UserValue (på sidan 1937)	LookupName (på sidan 1925)	
	JulianWeek (på sidan 1921)	InStr (på sidan 1916)		LookupValue (på sidan 1926)	
	JulianYear (på sidan 1922)	Left (på sidan 1922)		PRE (på sidan 1929)	
	Timestamp (på sidan 1933)	Len (på sidan 1923)		RowIdToRowNum (på sidan 1931)	
	Today (på sidan 1936)	Lower (på sidan 1927)		RowNum (på sidan 1932)	
	UtcConvert (på sidan 1941)	Mid (på sidan 1928)			
		Right (på sidan 1931)			
		ToChar (på sidan 1933)			
		Upper (på sidan 1936)			

Observera följande information om övriga funktioner:

- Vissa av funktionerna som listas i fältet Funktioner i Uttrycksverktyget är endast för internt bruk. Använder inte följande funktioner i dina uttryck:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup

- LookupMessage
- LOVLanguage
- PositionId
- PositionName

- Du rekommenderas använda funktionen UserValue (på sidan 1937) i stället för de funktioner som listas i följande tabell. Dessa funktioner kommer att bli inaktuella.

Funktion	Rekommenderat alternativ
Alias	UserValue('<Alias>')
Valuta	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Språk	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)

Tidslängd

Funktionen Duration i Expression Builder returnerar ett tal som anger en period i dagar eller delar av dagar enligt periodargumentet.

Syntax

Duration(period)

Resultattyp

Nummer

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
period	Anger perioden som ska returneras. Värdet kan vara ett strängtecken i formatet P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M, eller ett uttryck som beräknas till en sträng i formatet P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M. I strängen P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M: ■ P är periodindikatorn ■ *n*Y anger antalet år ■ *n*M anger antalet månader ■ *n*D anger antalet dagar ■ T avgränsar specifikationerna för datumet och tiden ■ *n*H anger antalet timmar ■ *n*M anger antalet minuter Anta att du anger en period på 50 månader. Du kan ange perioden som ett strängtecken, till exempel P4Y2M, eller som P50M. Om du vill ange en period som varierar beroende på ett värde i ett fält, kan du i stället använda det fältet i ett uttryck i argumentet. I följande exempel är Uppskjutningsperiod ett anpassat fält som ställts in för att lagra ett värde under en period med månader. Värdet i fältet Uppskjutningsperiod används för att beräkna perioden: `Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}]) +'M')` Om värdet i fältet Uppskjutningsperiod är 12 beräknas uttrycket till P12M, som är en giltig sträng för argumentet. Om värdet i fältet Uppskjutningsperiod är 50 beräknas uttrycket till P50M, som också är en giltig sträng för argumentet. Du kan ange valfritt antal år, månader, dagar, timmar eller minuter i stränglitteralen. Om argumentet innehåller ett uttryck finns det heller ingen gräns för antalet som kan returneras av uttrycket.

Följande måste beaktas för periodargumentet:

- Ange inte ett plustecken (+) för positiva värden.
- Du kan ange en negativ tid som -Duration(period) eller Duration(-period).
- Det går inte att ange sekunder.
- Om antalet år, månader, dagar, timmar eller minuter är noll kan du hoppa över numret och motsvarande beteckning.
- Om ingen av tidskomponenterna finns i perioden får beteckningen T inte ingå i perioden.
- Beteckningen *P* måste alltid finnas i perioden.

Exempel

Här följer exempel på tidslängdsfunktionen:

```
Tidslängd('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Tidslängd('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
Tidslängd('P0Y0M0DT0H0M')
Tidslängd('P0DT1M')
Duration('P24M')
Duration('P500D')
Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+'M')
Duration(‘PT1000H3M’)
Duration(‘-P1Y200M’)
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

ExcludeChannel

Funktionen ExcludeChannel i Expression Builder returnerar FALSKT om det angivna kanalnamnet är den kanal som begäran kom från.

Syntax

ExcludeChannel(channel name)

Resultattyp

Boolesk

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
channel name	Namnet på den kanal som ska exkluderas.

I följande tabell beskrivs giltiga strängar som kan användas i argumentet channel name. Strängarna är skiftlägeskänsliga.

Kanalnamnssträng	Beskrivning
Import	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar som utförs via importfunktionen och via Oracle Data Loader On Demand.

Kanalnamnssträng	Beskrivning
Online	Den här kanalsträngen utesluter uppdateringar utförda genom: ■ Användarinteraktioner i webbläsarfönster, inklusive uppdateringar från massuppdateringsfunktionen och postsammanslagningar ■ REST API-anrop **Obs!** Onlinekanalsträngen utesluter inga uppdateringar som utförs via importfunktionen.
Massuppdatera	Den här kanalsträngen utesluter endast uppdateringar som utförs via massuppdateringsfunktionen. **Obs!** Uppdateringar som utförs med massuppdateringsfunktionen utesluts även av onlinekanalsträngen.
Slå samman poster	Den här kanalsträngen utesluter endast uppdateringar som utförs genom postsammanslagningar. **Obs!** Uppdateringar från postsammanslagningar utesluts även av onlinekanalsträngen.
Webbtjänster	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från webbtjänster.
Office	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Den här kanalsträngen utesluter endast uppdateringar från REST API-anrop. **Obs!** Uppdateringar från REST API-anrop utesluts även av onlinekanalsträngen.
Mobile	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

Exempel

Följande exempel förhindrar att en process aktiveras av en webbtjänstförfrågan:

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

Följande exempel förhindrar att en importåtgärd eller Oracle Data Loader On Demand utlöser en process:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Exempel på hur du tillåter angivna onlineuppdateringar

När onlinekanalsträngen anges med ExcludeChannel-funktionen förhindras uppdateringar från följande kanaler:

- Alla användarinteraktioner i webbläsarfönster, inklusive uppdateringar som utförs med massuppdateringsfunktionen och genom postsammanslagningar
- REST API-anrop

Om du vill tillåta uppdateringar från REST API-anrop, massuppdateringsfunktionen eller postsammanslagningar, men vill förhindra uppdateringar från andra användarinteraktioner i webbläsarfönster, använder du IIF-funktionen med ExcludeChannel-funktionen för att ange de onlinekanaler som du vill tillåta. Om du till exempel vill tillåta uppdateringar av kontoposter genom REST API-anrop och förhindra uppdateringar av kontoposter från användarinteraktioner i webbläsarfönster, inklusive massuppdateringsfunktionen och postsammanslagningar, kan du skapa en arbetsflödesregel med följande konfiguration:

- Posttypen är Konto.
- Den utlösande händelsen är Innan ändrad post sparas.
- Kryssrutan Avbryt spara är markerad.
- Villkoret ser ut så här:

  ```
  IIf(ExcludeChannel("Online"),1,IIf(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
  ```

Den här arbetsflödesregeln tillåter uppdateringar från alla kanaler som inte förhindras av onlinekanalsträngen, t.ex. webbtjänster och importfunktionen, samt uppdateringar från REST API-anrop.

Obs! När du kombinerar ExcludeChannel-funktionen med en annan funktion som du ser i det här exemplet måste du tänka på att funktionen ExcludeChannel returnerar värdet FALSE om det angivna kanalnamnet är den kanal som begäran kom från.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

FieldValue

Funktionen FieldValue i Expression Builder returnerar värdet i ett fält som en sträng.

Syntax

FieldValue('<field_name>')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
field_name	Det giltiga XML-namnet eller den anpassade integrationstaggen som motsvarar det valda fältet. Integreringstaggarna visas i kolumnen med integreringstaggen för Web Services v2.0 på sidan Fält för *posttypen*.

Exempel

Följande exempel:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

returnerar värdet för fältet Skapandedatum som en sträng.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

FindNoneOf

Funktionen FindNoneOf i Expression Builder returnerar positionen för den första instansen i det första argumentet (string1) som inte matchar något tecken i det andra argumentet (string2).

Syntax

FindNoneOf(string1, string2)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string1	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som du vill söka i.
string2	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som du vill matcha.

Exempel

Följande exempel returnerar värdet 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

FindOneOf

Funktionen FindOneOf i Expression Builder returnerar positionen för den första instansen i det första argumentet (string1) av ett tecken i det andra argumentet (string2).

Syntax

FindOneOf(string1, string2)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string1	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som du vill söka i.
string2	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som du vill matcha.

Exempel

Följande exempel returnerar värdet 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

GetGroupId

Funktionen GetGroupId i Expression Builder returnerar Oracle CRM On Demand-kalenderdelningsgruppen.

Syntax

GetGroupId()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)

- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

HostName

Funktionen HostName i Expression Builder returnerar värdnamnet för servern som Oracle CRM On Demand körs på.

Syntax

HostName

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

IfNull

Funktionen IfNull i Expression Builder returnerar värdet från det första argumentet som skickas till funktionen. Om det första argumentet returnerar NULL, returneras värdet från det andra argumentet.

Syntax

IfNull(expr1, expr2)

Resultattyp

Resultattypen för funktionen IfNull är typen för funktionens första argument, även om det första argumentet är NULL. Det andra argumentet konverteras till samma typ som det första argumentet innan värdet returneras.

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
expr1	Ett fältnamn eller uttryck.
expr2	Fältnamnet eller uttrycket som returneras om expr1 är NULL.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

IIf

Funktionen IIf i Expression Builder returnerar en av två parametrar baserat på utvärderingen av ett villkorsyttryck. IIf är en förkortning av Immediate If.

Syntax

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Alternativ syntax

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Blandad syntax

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Resultattyp

Resultattypen av funktionen IIf() är alltid typen från det första argumentet. Om uttrycket utvärderas till FALSE, konverteras det andra argumentet till samma typ som det första argumentet innan värdet returneras.

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
expr	Det villkorsuttryck som ska utvärderas.
result_if_true	Returvärdet om villkorsuttrycket utvärderas till sant.
result_if_false	Returvärdet om villkorsuttrycket utvärderas till falskt.
expr_if_true	Ett uttryck som ska utvärderas om villkorsuttrycket utvärderas till sant.
expr_if_false	Ett uttryck som ska utvärderas om villkorsuttrycket utvärderas till falskt.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Exempel

Följande är ett exempel på blandad syntax i funktionen IIf:

En affärsprocess kräver att fältet Region på en kontodetaljsida uppdateras när fältet Fakt.adress, delstat ändras enligt följande:

Om fältet Fakt.adress, delstat ändras till OK eller TX måste fältet Region uppdateras till Central. Om fältet Fakt.adress, delstat ändras till CA måste fältet Region uppdateras till Väst. För alla andra delstater måste fältet Region uppdateras till Öst.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Väst', 'Öst'))
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

InStr

Funktionen InStr i Expression Builder returnerar placeringen av den första förekomsten av en sträng i en annan.

Syntax

Instr(string1, string2, start, end)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string1	Anger den sträng som sökningen görs efter. Värdet kan vara en bokstavskombination eller ett fältnamn eller ett uttryck som returnerar en sträng.
string2	Anger den sträng som sökningen görs efter. Värdet kan vara en bokstavskombination eller ett fältnamn eller ett uttryck som returnerar en sträng. **Obs!** Sökningen efter en sträng är skiftlägeskänslig.
start	(Valfritt) Ett heltal som anger startpunkten i string1.
end	(Valfritt) Ett heltal som anger slutpunkten i string1.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Exempel

Följande exempel returnerar värdet 9:

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

I följande exempel visas hur funktionen InStr kan användas i ett villkor för en arbetsflödesregel. I villkoret för arbetsflödesregeln används funktionen InStr för att fastställa om en angiven sträng förekommer i ett fält i posten. Om strängen finns i fältet utförs åtgärderna som har angetts för arbetsflödesregeln. I det här exemplet fastställer funktionen InStr om fältet Ämne i en post innehåller ordet *REVIEW*. Åtgärden i arbetsflödesregeln utförs endast om fältet Ämne innehåller ordet *REVIEW* i versaler.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

IsValidRowId

Funktionen IsValidRowId i Expression Builder söker i poster av en viss posttyp för att avgöra om ett visst rad-id finns och returnerar ett booleskt värde (TRUE eller FALSE). Om rad-id:t finns, men posten har markerats för borttagning, returnerar funktionen IsValidRowId FALSE.

Syntax

IsValidRowId(record_type, 'row_id')

Resultattyp

Boolesk (TRUE eller FALSE).

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
record_type	Det språkoberoende namnet på posttypen. (Ett *språkoberoende namn* är ett namn som inte ändras när användarspråket ändras.) Argumentet måste sättas inom fältsträngsidentifierare. Exempel: `'<Contact>'`
row_id	Stränglitteral, fältnamn eller uttryck som returnerar ett alfanumeriskt rad-id.

Exempel

I följande exempel bestäms om värdet i fältet Rad-id i en kontaktpost är ett giltigt rad-id för en kontaktpost:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

I följande exempel bestäms om värdet 12-Y09KG är ett giltigt rad-id för en kontaktpost:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

JoinFieldValue

En posttyp kan referera till en annan posttyp via en främmande nyckel. Ett *kopplat fält* är ett fält i en posttyp som använder en främmande nyckel för att referera till ett fält i en annan posttyp. I de flesta posttyper är fältet OwnerId en främmande nyckel som refererar till posttypen Användare. I många poster är fältet Ägare ett kopplat fält som använder den främmande nyckeln OwnerId för att referera till fältet Alias i posttypen Användare.

Funktionen JoinFieldValue i Expression Builder returnerar värdet för ett kopplat fält när den refererade posttypen och de relaterade fälten för främmande nycklar anges i funktionen. Funktionen JoinFieldValue kan även hämta andra fält i den refererade posttypen som inte är direkt kopplade till det refererande objektet, vilket innebär att du kan söka efter fält i alla posttyper från relaterade posttyper.

Om ID-fältet för en refererad posttyp förekommer som främmande nyckel i den posttyp för vilken du konfigurerar en arbetsflödesregel kan du hämta fältvärden från den refererade posttypen med hjälp av funktionen JoinFieldValue.

Dessutom kan du använda följande främmande nyckelfält, vilka är tillgängliga i alla posttyper, för att hämta fältvärden från posttypen Användare:

- CreatedById
- ModifiedById

Obs! Funktionen JoinFieldValue kan inte returnera värdena i följande fält i posttypen Aktivitet: Antal utbetalningstransaktioner, Antal specificerade produkter, Antal levererade kampanjartiklar och Antal levererade varuprov. Denna begränsning beror på hur värdena beräknas för dessa fält i Oracle CRM On Demand.

Syntax

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Resultattyp

Sträng.

Om ett fel inträffar eller om det begärda fältvärdet är tomt returneras en sträng med längden noll.

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
ref_record_type	Det språkoberoende namnet på den refererade posttypen. (Ett *språkoberoende namn* är ett namn som inte ändras när användarspråket ändras.) Argumentet måste sättas inom fältsträngsidentifierare. Exempel: `'<Account>'`
foreign_key	Ett tecken eller ett uttryck som returnerar ett giltigt rad-id i den refererade posttypen (anges i argumentet ref_record_type). Om rad-id:t är ogiltigt returnerar funktionen en sträng med längden noll. Direkta fältreferenser måste sättas inom fältidentifierare. Exempel: `[<AccountId>]`

Argument	Beskrivning
field_name	Det språkoberoende namnet på ett fält i den refererade posttypen (anges av argumentet ref_record_type). Om fältet inte finns i den refererade posttypen returneras ett fel. Fältnamnet måste sättas inom fältsträngsidentifierare. Exempel: `'<Type>'`

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Exempel

Exempel 1: En affärsprocess kräver en arbetsflödesregel för att söka efter namnet på den nya ägaren när en post byter ägare. När ägaren till en post ändras uppdateras endast fältet för den främmande nyckeln OwnerId i posten. Det följande villkoret i en arbetsflödesregel söker därför inte efter den nya ägaren till posten:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

I stället kan du använda följande villkor i arbetsflödet för att söka efter den nya ägaren till posten:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<Alias>')
```

Exempel 2: Om du vill få fram e-postadressen till den tidigare ägaren till en post använder du följande uttryck:

```
JoinFieldValue('<User>',PRE('<OwnerId>'),'<EMailAddr>')
```

Exempel 3: Om du vill få fram e-postadressen till den aktuella ägaren till en post använder du följande uttryck:

```
JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<EMailAddr>')
```

Exempel 4: En affärsprocess kräver att ett e-postmeddelande om serviceärende skickas till en kontakt. Innan e-postmeddelandet skickas kontrollerar arbetsflödesregeln att kontakten accepterar e-postmeddelanden. Arbetsflödesregeln (baserat på posttypen för serviceärendet) har följande villkor:

```
JoinFieldValue('<Contact>',[<ContactId>],'<NeverEmail>')<> 'Y'
```

Exempel 5: Om du vill hämta distriktet för det primära kontot för ett serviceärende använder du följande uttryck:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'),'<TerritoryName>')
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

JulianDay

Funktionen JulianDay i Expression Builder returnerar antalet dagar som har passerat sedan kl. 12 UCT den 1 januari 4713 f.Kr.

Syntax

JulianDay(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar en datatyp för datum. Om du vill returnera värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianDay(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

JulianMonth

Funktionen JulianMonth i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

JulianYear * 12 + *current_month*

där *JulianYear* är året som returneras av funktionen JulianYear (på sidan 1922), *current_month* är ett heltal mellan 1–12 och januari är 1.

Syntax

JulianMonth(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar en datatyp för datum. Om du vill returnera värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianMonth(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

JulianQtr

Funktionen JulianQtr i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

JulianYear * 4 + *current_quarter*

där *JulianYear* är året som returneras av funktionen JulianYear (på sidan 1922) och *current_quarter* är:

(*current_month* - 1) / 3 + 1

avrundat nedåt till närmaste heltal.

Syntax

JulianQtr(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar en datatyp för datum. Om du vill returnera värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianQtr(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

JulianWeek

Funktionen JulianWeek i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

JulianDay / 7

avrundat nedåt till närmaste heltal, där *JulianDay* är dagen som returneras av funktionen JulianDay (på sidan 1920).

Syntax

JulianWeek(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar en datatyp för datum. Om du vill returnera värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianWeek(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

JulianYear

Funktionen JulianYear i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

current_year + 4713

Syntax

JulianYear(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar en datatyp för datum. Om du vill returnera värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianYear(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Left

Funktionen Left i Expression Builder returnerar ett angivet antal tecken från vänster sida av en sträng.

Syntax

Left(string, length)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Strängen som de tecken längst till vänster returneras från. Null returneras om strängen innehåller null.
length	Ett heltal som anger antalet tecken som ska returneras. En tom sträng returneras om argumentet är 0 (noll). Hela strängen returneras om argumentet är större än eller lika med antalet tecken i strängen.

Exempel

Om den aktuella användarens e-postadress är anna.svensson@oracle.com, returnerar följande exempel värdet anna:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Len

Funktionen Len i Expression Builder returnerar antalet tecken i en angiven sträng.

Syntax

Len(string)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Fältnamnet eller stränguttrycket som tecknen räknas från. Om strängen är tom, returneras 0 (noll). Null returneras om strängen innehåller null.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Exempel

Följande exempel returnerar värdet 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

I följande exempel returneras värdet 19 om fältet innehåller en giltig tidsstämpel:

```
Len([<CreatedDate>])
```

Följande exempel returnerar värdet 19:

```
Len(Timestamp()) returnerar 19
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

LN

Funktionen LN i Expression Builder returnerar den naturliga logaritmen för talet som skickas i argumentet.

Syntax

LN(number)

Resultattyp

Nummer

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
number	Numret som den naturliga logaritmen returneras för.

Exempel

Följande exempel:

```
LN(10)
```

returnerar värdet 2,30.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)

- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Språk

Funktionen Locale i Expression Builder returnerar språkkoden för den inloggade användaren, t.ex. ENU.

Syntax

Locale()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

LocaleListSeparator

Funktionen LocaleListSeparator i Expression Builder returnerar tecknet för listavgränsaren för det aktuella språket, t.ex. ett kommatecken (,).

Syntax

LocaleListSeparator()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

LookupName

Funktionen LookupName i Expression Builder hittar en rad i värdelistatabellen där följande är sant:

- Fältet TYPE matchar argumentet type.
- Fältet CODE matchar argumentet lang_ind_code.
- Fältet LANG_ID matchar språkkoden för det språk som för närvarande är aktivt.

Den här funktionen returnerar det oöversatta värdet (den språkoberoende koden) för visningsvärdet i den angivna värdelistan.

Tips När du anger parametrarna för funktionen LookupName klickar du på Visa acceptabla värden för att visa de acceptabla värdena för det fält du valde i fältlistan. (Om ett fält är ett urvalslistefält visas alla alternativ som konfigurerats för den urvalslistan när du klickar på Visa acceptabla värden. Om ett fält inte är ett urvalslistefält visas ett fönster där de acceptabla värdena för olika data som fältet kan innehålla beskrivs när du klickar på Visa acceptabla värden.)

Syntax

LookupName(type, lang_ind_code)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
type	Typen av rad att söka efter.
lang_ind_code	Visningsvärdet.

Exempel

Om CALIFORNIA är visningsvärdet och CALIF är den språkoberoende koden, returnerar båda av följande exempel värdet CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

LookupValue

Funktionen LookupValue i Expression Builder returnerar ett angivet urvalslistevärde som översätts till det språk som är aktivt för närvarande.

Urvalslistevärden lagras i tabellen Värdelista. Funktionen LookupValue returnerar värdet i VAL-kolumnen för en rad där allt av följande är sant:

- Kolumnen TYPE matchar argumentet type.
- Kolumnen CODE matchar argumentet lang_ind_code.
- Kolumnen LANG_ID matchar språkkoden för det språk som för närvarande är aktivt.

Funktionen LookupValue gör att Oracle CRM On Demand kan utvärdera uttryck med urvalslistevärden på samma sätt på olika språk. Exempelvis utvärderas värdet *White* på engelska på samma sätt som värdet *Blanc* på franska.

Tips! När du anger parametrarna för funktionen LookupValue klickar du på Visa acceptabla värden för att visa de acceptabla värdena för det fält du valde i fältlistan. (Om ett fält är ett urvalslistefält visas alla alternativ som konfigurerats för den urvalslistan när du klickar på Visa acceptabla värden. Om ett fält inte är ett urvalslistefält visas ett fönster där de acceptabla värdena för olika data som fältet kan innehålla beskrivs när du klickar på Visa acceptabla värden.)

Obs! Fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposter är inte ett verkligt urvalslistefält. Funktionen LookupValue fungerar inte med det här fältet.

Syntax

LookupValue (type, lang_ind_code)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
type	Typen av rad att söka efter.
lang_ind_code	Det oöversatta värdet i listan med värden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Lower

Funktionen Lower i Expression Builder konverterar alla bokstäver i den angivna strängen till gemener. Om det finns tecken i strängen som inte är bokstäver, så påverkas de inte av den här funktionen.

Syntax

Lower(string)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Anger den sträng som ska konverteras. Värdet kan vara en bokstavskombination eller ett fältnamn eller ett uttryck som returnerar en sträng. Om värdet är ett strängtecken så måste den stå inom enkla eller dubbla citattecken.

Exempel

Om fältet Förnamn i en kontaktpost innehåller värdet Amanda, så returnerar följande exempel värdet amanda:

```
Lower([{First Name}])
```

Följande exempel returnerar båda värdet account123:

```
Lower('Account123')
Lower("Account123")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Mid

Funktionen Mid i Expression Builder returnerar ett angivet antal tecken från en sträng.

Tips För att fastställa antalet tecken i en sträng använder du funktionen Len (på sidan 1923).

Syntax

Mid(string, start, length)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Fältnamnet eller stränguttrycket som tecknen returneras från. En tom sträng returneras om strängen innehåller null.
start	Fältnamnet eller uttrycket som anger den teckenposition i strängen vid vilken längdberäkningen börjar. Om värdet i argumentet start är större än antalet tecken i strängen returnerar funktionen Mid en tom sträng.
length	Valfritt. Fältnamnet eller uttrycket som anger antalet tecken som ska returneras. Om argumentet inte används eller om den angivna längden är större än antalet tecken som kan returneras, returneras samtliga tecken från startpositionen till slutet av strängen.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Exempel

I följande exempel returneras sju tecken (Builder), med början från det tolfte tecknet i en sträng:

```
Mid("Expression Builder är lätt att förstå!!", 12, 7)
```

I följande exempel returneras sju tecken, med början från det tolfte tecknet från ett textfält som innehåller texten: *Expression Builder är lätt att förstå!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

eller

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

I följande exempel extraheras domännamnet från en e-postadress:

Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

OrganizationName

Funktionen OrganizationName i Expression Builder returnerar organisationsnamnet för den inloggade användaren.

Syntax

OrganizationName()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

PRE

Funktionen PRE i Expression Builder returnerar föregående värde för det angivna fältet när fältvärdet ändras, men innan värdet uppdateras i databasen.

Varning! Vi rekommenderar att du inte använder funktionen PRE tillsammans med arbetsflödesregler som innehåller en vänteåtgärd eftersom vänteåtgärden påverkar PRE-funktionen. De åtgärder som kommer efter vänteåtgärden utförs inte förrän den angivna vänteperioden har gått ut. Återstående åtgärder utförs i en annan batchoperation än den operation där regeln ursprungligen utlöstes och fältvärdena för posten före åtgärden som utlöste arbetsflödesregeln bevaras inte. Därför kommer tidigare värde och aktuellt värde för fältet alltid att betraktas som samma värde.

Syntax

PRE('<fieldname>')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
fieldname	Namnet på det fält som ändrades.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Följande beaktanden gäller för PRE-funktionen:

- Tänk på att det första värdet i ett fält kan vara tomt (dvs. ett nullvärde) när du använder funktionen PRE för att hämta fältets tidigare värde i villkorsuttryck, till exempel arbetsflödesvillkor och valideringssatser. Om det första värdet är null innebär det att en jämförelse med ett värde som inte är null fungerar oförutsägbart. Använd funktionen PRE med funktionen IfNull som visas i det här exemplet om du vill kontrollera att villkorsuttrycken utvärderas på rätt sätt i sådana fall:

  IfNull([<FieldName>], "Ogiltig") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Ogiltig")

  I det här exemplet används textsträngen *Invalid* för att ersätta nullvärdet, men du kan använda vilken sträng som du vill, förutsatt att strängen inte finns som ett värde i fältet som granskas.
- Om funktionen PRE används i en arbetsflödesregel eller en åtgärd som anropas efter en vänteåtgärd returnerar inte funktionen fältets tidigare värde. Du har kanske dock en affärsprocess som kräver sådana jämförelser. I sådana fall kan du använda en arbetsflödesregel med den utlösande händelsen Innan ändrad post sparas för att lagra fältets tidigare värde i valfritt oanvänt fält i posttypen. Du kan då använda det lagrade fältvärdet till jämförelserna som krävs i arbetsflödesreglerna med en vänteåtgärd.

  Tänk på att det tidigare värdet i det ursprungliga fältet kan vara tomt (dvs. ett nullvärde) när du skapar arbetsflödesregeln som lagrar fältets tidigare värde i ett oanvänt fält i posttypen. Du måste därför använda ett uttryck som liknar följande uttryck när du lagrar ett standardvärde om ett nullvärde påträffas:

  IfNull([<FieldName>], "Invalid")

  I det här exemplet är textsträngen *Invalid* standardvärdet som används för att ersätta ett nullvärde, men du kan använda vilken sträng som du vill, förutsatt att strängen inte finns som ett värde i det ursprungliga fältet.

Exempel på hur du skapar en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande till den föregående ägaren av en kontopost

Följande är ett exempel på hur du skapar en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande till den föregående ägaren av en kontopost när postens ägare ändras.

Så här skapar du en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande till den föregående ägaren av en kontopost

1. Skapa en arbetsflödesregel för posttypen Konto med den utlösande händelsen När ändrad post sparas.
2. Spara arbetsflödesregeln.
3. Skapa en åtgärd för att lägga till e-post i arbetsflödesregeln.
4. Gör följande i arbetsflödesåtgärden:
   a. Välj Specifik e-postadress i fältet Till.
   b. Lägg till följande uttryck i textrutan för uttryck i fältet Till:

      JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"),'<EMailAddr>')
   c. Lägg till nödvändig text i ärendet och texten för e-postmeddelandet.

d Spara arbetsflödesåtgärden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Right

Funktionen Right i Expression Builder returnerar ett angivet antal tecken från höger sida av en sträng.

Syntax

Right(string, length)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Strängen som de tecken längst till höger returneras från. Null returneras om strängen innehåller null.
length	Ett heltal som anger antalet tecken som ska returneras. En tom sträng returneras om argumentet är 0 (noll). Hela strängen returneras om argumentet är större än eller lika med antalet tecken i strängen.

Exempel

Om den aktuella användarens e-postadress t.ex. är john.doe@oracle.com, returneras värdet oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-
InStr(UserValue('<EMailAddr>'),'@'))
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

RowIdToRowNum

Funktionen RowIdToRowNum i Expression Builder konverterar ett alfanumeriskt rad-id till ett numeriskt format.

Obs! Rad-id:n genereras i Oracle CRM On Demand med hjälp av en proprietär algoritm och har full referensintegritet i hela Oracle CRM On Demand-databasen. Algoritmen använder Base36-kodning, ett positionssystem med siffror där basen är 36. Om du använder 36 som bas innebär det att siffror representeras av talen 0-9 och bokstäverna A-Z, vilket är ett optimerat, skiftlägesokänsligt alfanumeriskt nummersystem baserat på ASCII-tecken.

Syntax

RowIdToRowNum('row_id')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
row_id	Stränglitteral, fältnamn eller uttryck som returnerar ett alfanumeriskt rad-id.

Obs! De språkoberoende fältnamnen och fältnamnssyntaxen som används i exempeluttrycken i det här avsnittet är de fältnamn och den fältnamnssyntax som användes i tidigare utgåvor av Expression Builder än utgåva 29 Service Pack 1. Dessa exempel fungerar fortfarande. Men om du väljer motsvarande fält för ett uttryck från listan Fält i Expression Builder i utgåva 29 Service Pack 1 eller senare, används andra fältnamn och en annan fältnamnssyntax än den som visas exemplen. Du bör alltid välja fälten för ditt uttryck från listan Fält i Expression Builder, så att rätt fältnamn och fältnamnssyntax används. Mer information om fältnamn och fältnamnssyntax i uttryck finns i Om uttryck (finns About Expressions på sidan 1895).

Exempel

Följande exempel:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

returnerar värdet 38-8021253.

Följande exempel:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

returnerar värdet 38-57119344.

Om fältet <AccountID> innehåller 12-Y09KG, följande exempel:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

returnerar värdet 38-57119344.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

RowNum

Funktionen RowNum i Expression Builder returnerar positionen för posten i den aktiva uppsättningen med poster.

Syntax

RowNum()

Resultattyp

Heltal

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Timestamp

Funktionen Timestamp i Expression Builder returnerar serverns datum och tid konverterade till den aktuella användarens tidszonsinställning. Om den aktuella användarens tidszon exempelvis är inställd på Ostlig, sommartid -0400 UTC, konverterar funktionen Timestamp serverns tid till EDT. Funktionen TimeStamp utför UTC-konverteringen (Universal Time Code).

Obs! Aritmetiska operationer (t.ex. addera eller subtrahera) stöds inte med funktionen Timestamp().

Syntax

Timestamp()

Resultattyp

Datum/tid

Exempel

Följande exempel returnerar det aktuella datumet och den aktuella tiden i formatet month/day/year hours24:minutes:seconds:

```
Timestamp()
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

ToChar

Funktionen ToChar i Expression Builder konverterar ett angivet datum eller ett angivet numeriskt uttryck till en formaterad sträng.

Syntax

ToChar(expression, format)

Varning! Använd inte både datum- och nummerformat i en instans av funktionen ToChar. Det kan leda till ogiltiga resultat.

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
expression	Ett uttryck eller ett fält som returnerar datum, datum och tid eller ett numeriskt värde.
format	En sträng som representerar datumet eller sifferformatet.

I följande tabell beskrivs datumformaten för funktionen.

Formatkod	Beskrivning
DD	Ett tvåsiffrigt datum (01-31).
DDDD dddd	Namnet på dagen.
MM	Ett tvåsiffrigt datum (01-12 där 01 är JAN). Du måste använda *MM* med versaler eftersom *mm* med gemener anger att det gäller minuter.
MMMM mmmm	Namnet på månaden. Om du använder gemener måste du använda mmmm (dvs. bokstaven m med gemener, fyra gånger), eftersom mm (dvs. bokstaven m med gemener, två gånger) anger minuter.
Y	Sista siffran för året.
YY	De sista två siffrorna för året.
YYYY	Året med fyra siffror.
hh12	Tidpunkten på dagen i 12-timmarsformat.
hh24	Tidpunkten på dagen i 24-timmarsformat.
hh	Tidpunkten på dagen. Du kan ange FM eller EM för att justera tidpunkten, till exempel: tt:mm:ss EM Om du inte anger FM eller EM används 24-timmarsformatet som standard.
mm	Minuterna. Observera att mm (dvs. bokstaven m med gemener, två gånger) alltid anger minuter och inte kan användas till att specificera ett tvåsiffrigt datum.
ss	Sekunderna.

I följande tabell beskrivs nummerformaten för funktionen.

Formatkod	Exempel	Beskrivning
#	####	Returnerar värdet med det angivna antalet siffror, med ett inledande minustecken om värdet är negativt.
0	####.00	Returnerar inledande nollor. Returnerar avslutande nollor.
$	$###.00	Returnerar värdet med ett inledande dollartecken.
,	#,###	Returnerar ett kommatecken på den angivna positionen. Ett kommatecken kan inte visas till höger om decimaltecknet. Formatmodellen får inte börja med ett kommatecken.
.	###.##	Returnerar ett decimaltecken på angiven position. Endast ett decimaltecken är tillåtet i formatparametern. Om det angivna antalet siffror efter decimaltecknet är mindre än antalet siffror efter decimaltecknet, avrundas decimalen.

Exempel med nummerformat

Följande exempel returnerar värdet 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

Följande exempel returnerar värdet 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Följande exempel returnerar värdet 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

Följande exempel returnerar värdet -10.24

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

Exempel med datumformat

Följande exempel omvandlar värdet som returneras av funktionen Timestamp () till formatet DD/MM/ÅÅÅÅ:

```
ToChar(Timestamp(),'DD/MM/YYYY')
```

Om funktionen Timestamp() till exempel returnerar värdet 02/29/2008 10:58:37 resulterar föregående uttryck i 29/02/2008.

I följande exempel visas hur midnatt anges med olika format:

ToChar(Today(), ÅÅÅÅ/MM/DD tt:mm:ss EM) returnerar 2009/05/22 12:00:00 FM

ToChar(Today(), ÅÅÅÅ/MM/DD tt:mm:ss) returnerar 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), ÅÅÅÅ/MM/DD tt24:mm:ss EM) returnerar 2009/05/22 00:00:00

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)

- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Today

Funktionen Today i Expression Builder returnerar dagens datum baserat på den aktuella användarens tidszonsinställning. Om den aktuella användarens tidszon exempelvis är inställd på Ostlig, sommartid -0400 UTC, konverterar funktionen Today() serverns dag till EDT. Funktionen Today() utför UTC-konverteringen (Universal Time Code).

Syntax

Today()

Resultattyp

Datum

Exempel

Om det aktuella datumet är den 27 november 2007 returnerar följande exempel:

```
Today() - 30
```

värdet 10/28/2007.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Upper

Funktionen Upper i Expression Builder konverterar alla bokstäver i den angivna strängen till versaler. Om det finns tecken i strängen som inte är bokstäver, så påverkas de inte av den här funktionen.

Syntax

Upper(string)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Anger den sträng som ska konverteras. Värdet kan vara en bokstavskombination eller ett fältnamn eller ett uttryck som returnerar en sträng. Om värdet är ett strängtecken så måste den stå inom enkla eller dubbla citattecken.

Exempel

Om fältet Förnamn i en kontaktpost innehåller värdet Amanda, så returnerar följande exempel värdet AMANDA:

```
Upper([{First Name}])
```

Följande exempel returnerar båda värdet ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

UserValue

Funktionen UserValue i Expression Builder returnerar värdet på ett specificerat attribut för den aktuella användaren.

Fälten i användardetaljvyn är attribut för den valda användaren.

Syntax

UserValue('<attribute>')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
attribute	Det språkoberoende namnet eller den anpassade integrationstaggen som motsvarar visningsnamnet på det aktuella användarattributet. Integreringstaggarna visas i kolumnen med integreringstaggen för Web Services v2.0 på sidan Fält för *posttypen*.

Exempel

Exempel 1: En affärsprocess kräver att ett anpassat fält som kallas Urspung i ett serviceärende som standard visar landet där användaren som skapar posten (den aktuella användaren) hör hemma, när posten skapas.

Du implementerar affärsregeln genom att ställa in standardvärdet för fältet Ursprung på UserValue('<PersonalCountry>') på sidan Fältinställning för serviceärenden och markera kryssrutan Senare standard.

Information om hur du skapar och redigerar fält finns i Skapa och redigera fält (på sidan 1223).

Exempel 2: En affärsprocess kräver att en viss arbetsflödesregel triggas om ägaren till en affärshändelse inte är administratören.

Du implementerar affärsregeln genom att ställa in följande villkor för arbetsflödesregeln:

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

Attribut

Följande tabell innehåller de attribut som kan användas som argument i funktionen UserValue och deras motsvarande visningsnamn.

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
Alias	Alias	Administratör
AuthenticationType	Autentiseringstyp	Endast användar-id/lösenord
BusinessUnit	Affärsenhet	Affärsenhet
BusinessUnitLevel1	Affärsenhet, nivå 1	Affärsenhet, nivå 1
BusinessUnitLevel2	Affärsenhet, nivå 2	Affärsenhet, nivå 2
BusinessUnitLevel3	Affärsenhet, nivå 3	Affärsenhet, nivå 3
BusinessUnitLevel4	Affärsenhet, nivå 4	Affärsenhet, nivå 4
CellPhone	Mobiltelefonnr	+1 555 2368978
CreatedBy	Skapad av	Administratör för kundtjänstrepresentanter för Oracle CRM On Demand
CreatedById	Inte tillgänglig	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Skapandedatum	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Avdelning	Avdelning	Avdelning
Avdelning	Avdelning	Avdelning
EMailAddr	E-post	johan.svensson@oracle.com
EmployeeNumber	Anställningsnummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktivera synkronisering av teamkontakter	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Extern identifierare för engångsinloggning	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Externt unikt id	EXTUID123

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
FirstName	Förnamn	Johan
FundApprovalLimit	Gräns för godkännande av medel	50000
IntegrationId	Integrerings-id	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Produktansvarig
Språk	Språk	Engelska-amerikansk
LastLoggedIn	Senaste inloggning	10/31/2007 19:39:01
LastName	Efternamn	Svensson
LeadLimit	Kundämnesgräns	2345679
Språk	Språk	Engelska – Kanada
ManagerFullName	Rapporterar till	Josefin Andersson
ManagerId	Inte tillgänglig	1E4763-IZAU
Marknad	Marknad	Marknad
MiddleName	Mellannamn	Mellan
MiscellaneousNumber1	Övrigt, nummer 1	2312
MiscellaneousNumber2	Övrigt, nummer 2	2312
MiscellaneousText1	Övrigt, text 1	DUNS-nr (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Övrigt, text 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Ändrad av	Johan Svensson
ModifiedById	Inte tillgänglig	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Ändringsdatum	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Titel	Herr
NeverCall	Ring aldrig	Y

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
NevereMail	Skicka aldrig e-post	Y
NeverMail	Skicka aldrig post	Y
PasswordState	Lösenordsstatus	Aktiv
PersonalCity	Ort	Toronto
PersonalCountry	Land	Kanada
PersonalPostalCode	Postnr	M4C2C3
PersonalProvince	Provins	Ontario
PersonalState	Delstat/provins	CA
PersonalStreetAddress	Gata	Storgatan 123
PersonalStreetAddress2	Adress 2	Rum 17
PersonalStreetAddress3	Adress 3	Skara
PhoneNumber	Telefonnr, arbete	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Primär avdelning	Asien-avdelningen
PrimaryGroup	Primär grupp	Användargrupp A
PrimaryPvgName	Inte tillgänglig **Obs!** Attributet PrimaryPvgName returnerar namnet på gruppen med urvalslistevärden som associeras med användarens primära avdelning.	Indien, urvalslistevärdegrupp
Region	Region	Min region
Roll	Roll	Fältsäljare
RoleId	Roll-id	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundär e-post	johan.svensson2@oracle.com

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
ShowWelcomePage	Visa välkomstsida vid inloggning	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Submarket	Min undermarknad
SubRegion	Underregion	Min underregion
TempPasswordFlag	Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara	Y
TimeZoneName	Tidszon	(GMT-05:00) Eastern, normaltid (USA & Kanada)
UserId	Rad-id	1E1263-IZAU
UserLoginId	Rad-id	1E1263-IZAU
UserSignInId	Användares inloggnings-id	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Faxnr, arbete	+1 555 2365556

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

UtcConvert

Funktionen UtcConvert i Expression Builder konverterar det angivna datumet och tiden från den aktuella användarens tidszonsinställning och returnerar datumet och tiden i den angivna tidszonen.

Syntax

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Resultattyp

Tid

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
utc_date_time	Datumet och tiden enligt den aktuella användarens tidszonsinställning på formatet: MM/DD/YYYY HH24:MM:SS
time_zone	Namnet på en tidszon

Exempel

Om den aktuella användarens tidzonsinställning är (GMT-05:00) (USA och Kanada) returnerar följande exempel:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

värdet

12/14/2007 12:07:05

Om den aktuella användarens tidszonsinställning är (GMT+05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi returnerar följande exempel:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

värdet

12/14/2007 04:37:05

I följande exempel visas hur du får fram en UTC-tid som motsvarar en viss västeuropeisk tid (WET):

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm,
Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

I följande exempel visas hur du får fram en UTC-tid som motsvarar en viss sydafrikansk tid (SAST):

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

Om namnet på en tidszon innehåller ett specialtecken, till exempel ett enkelt citattecken (') eller ett komma (,) måste du ange namnet på tidszonen eller specialtecknet inom dubbla citattecken. Exempel:

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33',"(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%%
```

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%%
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

Expression Builder-exempel

I Expression Builder, kan du använda exempeluttryck i följande tabell.

Expression Builder-exempeluttryck	
Uppdatera fältet Affärsmöjlighetsmarginal	
Beskrivning	Uppdatera fältet Affärsmöjlighetsmarginal.
Syntax	`[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]`
Validera nya tjänster	
Beskrivning	Fältvalidering. En ny tjänst kan inte ha större intäkt än 1 000 000.
Syntax	`<= IIf (FieldValue('{Type}') = 'Ny tjänst', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])`
Tilldela skaparen ett nyskapat serviceärende	
Beskrivning	När ett serviceärende skapas ska du ange värdet på fältet Alias i användarposten för den aktuella användaren till standardvärdet för fältet Ägare i serviceärendet.
Syntax	`[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')`
Kontrollera om värdena för angivna fält har ändrats	
Beskrivning	Kontrollera om värden i fältvärden har ändrats.
Syntax	`PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]`
Utlösa ett arbetsflöde baserat på avslutsdatum	
Beskrivning	Om avslutsdatum modifieras med mer än 30 dagar ska arbetsflödet köras.
Syntax	`[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30`
Utlösa ett arbetsflöde om en möjlighet når ett visst läge utan en kontakt	
Beskrivning	Om en möjlighet når läget Avslutad/Vunnen utan att ha en kontakt ska arbetsflödet köras.
Syntax	`FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Avslutad/Vunnen" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "Ingen matchning, rad-id"`

Expression Builder-exempeluttryck	
Utlösa ett arbetsflöde när en kryssruta markeras	
Beskrivning	Om kryssrutan Redo för granskning har markerats ska du köra arbetsflödet.
Syntax	`((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')`
Kontrollera om aktuell användare är postägare	
Beskrivning	Kontrollera om postägaren är den aktuella användaren. I så fall används IfNull-funktionen eftersom fältet Ägare kan vara null.
Syntax	`IfNull([{Owner Alias}], "Ogiltigt") = UserValue('<Alias>')`
Skicka ett e-postmeddelande när prioriteten för ett konto ändras	
Beskrivning	Skicka ett e-postmeddelande när värdet på fältet Kontoprioritet ändras från Låg till Hög.
Syntax	`(PRE('{Type}') = "Låg") AND ( FieldValue('{Type}') = "Hög")`
Utesluta en viss kanal från ett arbetsflöde	
Beskrivning	Kör inte ett arbetsflöde för en post som uppdateras via ett webbläsarfönster.
Syntax	`PRE('{Customer Target Type}') = "Reklam" AND ExcludeChannel("Online")`

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- Om Expression Builder (finns About Expression Builder på sidan 1892)
- Använda Expression Builder (på sidan 1892)
- Funktioner i Expression Builder (på sidan 1905)

17 Index

A

- About Advanced Search of a Single Record Type 93
- About Concatenated Fields 54
- About Custom Fields 1212
- About Expression Builder 1892
- About Expressions 1895
- About Filter Values 81
- About Hierarchies 968
- About Limitations in Analytics 816
- About Targeted Search 74
- About the HTML Editor 61
- About the Interface 28
- About the Layouts of New Record Pages 49
- About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility 1848
- About Visibility to Records in Analytics 805
- About Workflow Rule and Workflow Action Failures 1511
- Accessing the Data and Integration Tools 760
- Accessing Your Pending and Sent Emails 763
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area 838
- Account Team Historical Analytics Subject Area 841
- Accreditation Fields 515
- Ackreditering 510
- Ackrediteringsfält: Förbereda import 1677
- Adding Action Links to Analyses 993
- Administration av biovetenskap 1879
- Administration av kundämneskonvertering 1578
- Administration av räkenskapskalender 1163
- Administration av tjänstetilldelningar 1190
- Administrera anpassningspaket 1889
- Administrera inställningen Får kopieras 1236
- Administrera Oracle CRM On Demand 1113
- Adressadministration 1195
- Adresser 341
- Adressfält 353
- Adressfält: Förbereda import 1679
- Affärsmöjligheter 309
- Affärsmöjlighetskontakt, rollfält: Förbereda import 1776
- Affärsplaner 377
- Affärsplanering 373
- Affärsprocesshantering 1483
- Affärsregistreringar 438
- Aggregeringsfunktioner 1048
- Aktivera ändringsbevakningsfunktionen 1597
- Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida 1344
- Aktivera åtkomstkontroller för relaterade posttyper 1494
- Aktivera bilder på detaljsidor 1348
- Aktivera en friskrivningsklausul för prov 598
- Aktivera en produkttyp för fordon 723
- Aktivera fordonsassociation i serviceärenden 722
- Aktivera grupper för användare och användarroller 1456
- Aktivera grupper för ditt företag 1455
- Aktivera och inaktivera partnerkonton 422
- Aktivera språk 1162
- Aktivitetsfält 229
- Analys 787
- Analys av uppföljning av kundämne 258
- Analysera kontakter 300
- Analysera kontoprestation 284
- Analysera pipeline 322

- Ange åtkomstnivåer för primära posttyper 1422
- Ange åtkomstnivåer för relaterade posttyper 1423
- Ange dynamiska sidlayouter 1318
- Ange inställningar för definition av prognoser 1583
- Ange överordnade konton 272
- Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter 323
- Ange platser för Oracle CRM On Demand Desktop-installationsprogrammets versioner 1890
- Ange portföljdelkonton 656
- Ange relaterade inställningar för biovetenskap 1882
- Anmäla till kurser 488
- Anpassa din applikation 731
- Anpassa föregående ägarskap för delade poster 1360
- Anpassa företagets branschlista 1595
- Anpassa infopanelssidor vid körningstillfället 1089
- Anpassa integreringstaggar för REST 1352
- Anpassa Min hemsida för företaget 1344
- Anpassad innehållsleverans 609
- Ansökningar 431
- Ansökningsfält: Förbereda import 1681
- Använda administratörsmallar vid installationen 1123
- Använda avancerad sökning 92
- Använda bedömningsskript 168
- Använda bedömningsskript för aktivitet 227
- Använda Expression Builder 1892
- Använda formatering på infopaneler 1100
- Använda funktioner i Analys 1046
- Använda gruppväljaren 106
- Använda handledning för försäljningsprocess 316
- Använda indexerade anpassade fält 1255
- Använda katalogen 788
- Använda kvalificeringsskript för kundämnen 252
- Använda mottagaranpassning för Word 775
- Använda optimerade filtreringsfält 967
- Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office 774
- Använda postfönstret på listsidor 138
- Använda rapporter och analyser för Excel 779
- Använda Segmenteringsguiden 782
- Använda skript för serviceärenden 399
- Användar- och systemfält 1246
- Användarhantering 1367
- Användarhantering och åtkomstkontroller 1365
- Användningsanteckningar för ämnesområden 824
- Applikationsanpassning 1202
- Arbeta med adresshemsidan 342
- Arbeta med aktivitetslistor 203
- Arbeta med analyser i ett separat webbläsarfönster 973
- Arbeta med andra applikationer 769
- Arbeta med appletar för RSS-flöden 45
- Arbeta med bilagor 161
- Arbeta med en lista över anteckningar 159
- Arbeta med ett serviceärende 395
- Arbeta med hemsidan Analys 787
- Arbeta med hemsidan för ackreditering 510
- Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter 311
- Arbeta med hemsidan för affärsplaner 377
- Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar 439
- Arbeta med hemsidan för ansökningar 431
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare 715
- Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning 461
- Arbeta med hemsidan för begärda varuprover 605
- Arbeta med hemsidan för beställning 636
- Arbeta med hemsidan för certifiering 502
- Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter 528
- Arbeta med hemsidan för examina 493
- Arbeta med hemsidan för finansiell plan 670
- Arbeta med hemsidan för finansiella konton 661
- Arbeta med hemsidan för finansiella produkter 675
- Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner 679

- Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden 452
- Arbeta med hemsidan för fonder 475
- Arbeta med hemsidan för fordon 720
- Arbeta med hemsidan för försäkringar 704
- Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom 698
- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare 708
- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd 692
- Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov 595
- Arbeta med hemsidan för händelser 522
- Arbeta med hemsidan för hushåll 648
- Arbeta med hemsidan för inblandad part 701
- Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto 667
- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto 664
- Arbeta med hemsidan för kampanjer 236
- Arbeta med hemsidan för kontakter 288
- Arbeta med hemsidan för konto 266
- Arbeta med hemsidan för kundämnen 248
- Arbeta med hemsidan för kurser 485
- Arbeta med hemsidan för lagerperiod 534
- Arbeta med hemsidan för lösning 405
- Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler 710
- Arbeta med hemsidan för målsättningar 382
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner 610
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt 617
- Arbeta med hemsidan för partner 420
- Arbeta med hemsidan för partnerprogram 425
- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter 392
- Arbeta med hemsidan för plankontakter 389
- Arbeta med hemsidan för plankonto 386
- Arbeta med hemsidan för portföljkonto 654
- Arbeta med hemsidan för prognoser 330
- Arbeta med hemsidan för provpartier 591
- Arbeta med hemsidan för serviceärenden 396
- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav 687
- Arbeta med hemsidan för skador 695
- Arbeta med hemsidan för tilldelning 583
- Arbeta med hemsidan för tillgångar 361
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner 548
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner 622
- Arbeta med hemsidan Social profil 414
- Arbeta med hemsidan Socialt medium 412
- Arbeta med hemsidan Spärrad produkt 643
- Arbeta med hemsidan Tilldelning för vårdpersonalkontakt 588
- Arbeta med inbäddade analyser och infopaneler 44
- Arbeta med kalendersidorna 194
- Arbeta med listor 124
- Arbeta med listsidan för åtkomstprofil 1412
- Arbeta med meddelandecenter 43
- Arbeta med Min infopanel 1093
- Arbeta med Oracle Social Network 417
- Arbeta med poster 46
- Arbeta med rapportböcker 1106
- Arbeta med sidan Rollista 1396
- Arbeta med startsidan för produktindikeringar 632
- Arbetsflödesövervakare 1558
- Arkivera kundämnen 253
- Asset Historical Analytics Subject Area 852
- Assets Real-Time Reporting Subject Area 928
- Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar 512
- Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter 446
- Associera användare med grupper 1452
- Associera certifieringar med examina och kurser 504
- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar 504

- Associera examina med kurser och certifieringar 496
- Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar 495
- Associera kurser med examina och certifieringar 487
- Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar 487
- Att tänka på när du bäddar in objekt i Analys 805
- Att tänka på när du importerar vCard-filer till Oracle CRM On Demand 295
- Att tänka på när du redigerar eller visar infopaneler 1088
- Att tänka på när du skapar arbetsflödesregler för posttypen Användare 1517
- Att tänka på när du skapar layouter för produktsökning 1304
- Att tänka på när du ställer in avdelningar 1172
- Att tänka på när du ställer in grupper med urvalslistevärden 1334
- Att tänka på när du stänger av delade adresser 1198
- Att utforma gruppstrukturer 1429
- Avaktivera användare 1389
- Avbryta affärsregistreringar 444
- Avbryta ansökningar 435
- Avbryta arbetsflödet Spara åtgärder 1532
- Avbryta begäranden om särskild prissättning 467
- Avbryta finansieringsbegäranden 456
- Avdelningsinställning 1171
- Aviseringshantering 1187
- Avslå ansökningar 434
- Avslå begäranden om särskild prissättning 466
- Avslå finansieringsbegäranden 455
- Avslå krav för begäranden om särskild prissättning 468
- Avslå kundämnen 258
- Avslagskod för kundämnen 1583
- Avsluta en lagerperiod 538
- Avsluta lösta serviceärenden 400
- Avsluta perioden för affärsregistreringar 444
- Avslutar Oracle CRM On Demand 187
- Avvisa affärsregistreringar 443
- Avvisa krav för finansieringsbegäranden 457

Ä

- Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjligheter och konkurrenter 871
- Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjligheter och partner 873
- Ämnesområde för historikanalyser av affärsmöjlighetskontakt 875
- Ämnesområde för historikanalyser av affärsregistreringar 861
- Ämnesområde för historikanalyser av aktiviteter 842
- Ämnesområde för historikanalyser av analys av användningsbevakning 895
- Ämnesområde för historikanalyser av återförsäljare 864
- Ämnesområde för historikanalyser av avancerade anpassade objekt 843
- Ämnesområde för historikanalyser av delade adresser 891
- Ämnesområde för historikanalyser av delade aktiviteter 890
- Ämnesområde för historikanalyser av finansieringsbegäranden 869
- Ämnesområde för historikanalyser av hushåll 866
- Ämnesområde för historikanalyser av kontaktadresser 857
- Ämnesområde för historikanalyser av kontakter 857
- Ämnesområde för historikanalyser av kontaktintäkter 859
- Ämnesområde för historikanalyser av kontaktintressen 858
- Ämnesområde för historikanalyser av konto 839
- Ämnesområde för historikanalyser av kontoadresser 831
- Ämnesområde för historikanalyser av kontokontakter 838
- Ämnesområde för historikanalyser av konton och konkurrenter 832
- Ämnesområde för historikanalyser av konton och partner 834
- Ämnesområde för historikanalyser av konton och relaterade konton 836
- Ämnesområde för historikanalyser av partner 879
- Ämnesområde för historikanalyser av produkter 885
- Ämnesområde för historikanalyser av produkter med särskild prissättning 893
- Ämnesområde för historikanalyser av samtalsaktiviteter 853

- Ämnesområde för historikanalyser för anpassad innehållsleverans 880
- Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter 950
- Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter 952
- Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjligheter och partner 953
- Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsmöjlighetsteam 956
- Ämnesområde för realtidsrapportering av affärsplanering 930
- Ämnesområde för realtidsrapportering av aktiviteter 913
- Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassad innehållsleverans 959
- Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt 939
- Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och affärsmöjligheter 937
- Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och kontakter 936
- Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och konton 935
- Ämnesområde för realtidsrapportering av anpassade objekt och serviceärenden 938
- Ämnesområde för realtidsrapportering av avancerade anpassade objekt 914
- Ämnesområde för realtidsrapportering av bedömningar 927
- Ämnesområde för realtidsrapportering av böcker 929
- Ämnesområde för realtidsrapportering av delade aktiviteter 964
- Ämnesområde för realtidsrapportering av fordon 966
- Ämnesområde för realtidsrapportering av hushåll 945
- Ämnesområde för realtidsrapportering av huvudverifikationskedja 950
- Ämnesområde för realtidsrapportering av intäkter för affärsmöjlighetsprodukt 955
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kampanjer 931
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontakter 934
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontakter för affärsmöjligheter 955
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontaktrelationer 932
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontaktteam 933
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontointäkter 905
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontokontakter 904
- Ämnesområde för realtidsrapportering av konton 906
- Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och konkurrenter 908
- Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och partner 910
- Ämnesområde för realtidsrapportering av konton och relaterade konton 912
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kontoteam 905
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kundämnen 948
- Ämnesområde för realtidsrapportering av kundämnesteam 948
- Ämnesområde för realtidsrapportering av lösningar 964
- Ämnesområde för realtidsrapportering av offerter 961
- Ämnesområde för realtidsrapportering av order 957
- Ämnesområde för realtidsrapportering av partner 958
- Ämnesområde för realtidsrapportering av produkter med särskild prissättning 965
- Ämnesområde för realtidsrapportering av prognoser 942
- Ämnesområde för realtidsrapportering av serviceärendeteam 961
- Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjligheter 876
- Ämnesområden för historikanalyser av affärsmöjlighetsteam 878
- Ämnesområden för historikanalyser av intäkter för affärsmöjlighetsprodukter 877
- Ämnesområden för historikanalyser av kampanjer 854
- Ämnesområden för historikanalyser av kampanjsvar 856
- Ämnesområden för historikanalyser av kundämnen 867
- Ämnesområden för historikanalyser av lösningar 892
- Ämnesområden för historikanalyser av offerter 886
- Ämnesområden för historikanalyser av pipeline 883

- Ämnesområden för historikanalyser av portfölj 884
- Ämnesområden för historikanalyser av säljsteg 887
- Ämnesområdet för historikanalys av produktintäkter för affärsregistrering 862
- Ändra ditt lösenord 744
- Ändra en användares användar-id 1382
- Ändra en användares användar-id (partner) 1392
- Ändra en användares primära avdelning 1384
- Ändra ikon för en posttyp 1352
- Ändra infopanelsegenskaper 1102
- Ändra layout på detaljsidor 748
- Ändra layout på hemsidor 756
- Ändra namn på analyser 791
- Ändra namn på fältsektionsrubriker 1280
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler 1555
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler 1554
- Ändra primär anpassad bok för en post 149
- Ändra primär kontakt för ett konto 269
- Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt 580
- Ändra språkinställning 743
- Ändra status för medlemskap i partnerprogram 428
- Ändra uppsättningar listor för posttyper 141
- Ändra utskrifts- och exportalternativ för infopaneler 1101
- Ändra varuprov i en tilldelning 585
- Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt 580
- Ändringsbevakning 1597
- Ändringsbevakningsinformation för ändringar i värdelistor i urvalslistor 1609

Å

- Återförsäljare 715
- Återförsäljarfält 717
- Återkalla ansökningar 435
- Återkalla begäranden om särskild prissättning 465
- Återkalla finansieringsbegäranden 454
- Återställa alla lösenord 1162
- Återställa en användares lösenord 1383
- Återställa en användares lösenord (partner) 1393
- Återställa en användares PIN-kod för DMS 1383
- Återställa inställningar till standardvärden 1257
- Återställa personanpassade hemsideslayouter 1425
- Återställa personanpassade layouter för aktivitetsfält 1424
- Återställa personanpassade sidlayouter 1424
- Åtkomst till dokumentation om utgåvor av Oracle CRM On Demand 183

B

- Bädda in en widget för enkel lista 767
- Bädda in en widget för favoritlistor 766
- Bädda in en widget för meddelandecenter 766
- Bädda in en widget för rapporter 766
- Bearbeta finansieringsbegäranden 478
- Bearbeta skadeståndskrav 481
- Begära ackreditering 514
- Begära certifiering 506
- Begära en löpande inventering 537
- Begäranden om särskild prissättning 460
- Begärda varuprover 604
- Begränsa antal aktivitetsposter som visas 207
- Begränsa antal poster som visas 273
- Begränsa användande till IP-adresser 1163
- Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller 1535
- Begränsa listor på listsidor 137
- Begränsa processer 1493
- Begränsningar när du använder sammanfogade fält 1253
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring 552
- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring 551
- Bekräfta mottagning av provinventeringen 542
- Beräkna affärens storlek 445
- Beräkna en löpande summa för provinventeringen 541
- Beställningar 635
- Beställningsfält 640
- Beställningsfält: Förbereda import 1783
- Betygsätta lösningar 408
- Bevaka bästa tiderna för samtal 301

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder 208
- Bevaka finansiell information om fordon 726
- Bevaka försäljningshistorik för fordon 724
- Bevaka hushållsmedlemmar 650
- Bevaka intäkter baserat på kontakter 299
- Bevaka kontakters intressen 300
- Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton 656
- Bevaka överordnade finansiella konton 662
- Bevaka överordnade finansiella produkter 677
- Bevaka överordnade försäkringar 705
- Bevaka överordnade skadeståndskrav 688
- Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter 315
- Bevaka partner och konkurrenter till konton 277
- Bevaka relationer mellan kontakter 298
- Bevaka relationer mellan konton 273
- Bevaka relationer mellan konton och kontakter 274
- Bevaka serviceärenden för fordon 723
- Bevaka servicehistorik för fordon 725
- Bevaka tillgångar 278
- Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support 747
- Bifoga filer och webbadresser till poster 163
- Bifoga filer till poster via bilagefält 166
- Bilagerelaterade objekt 165
- Biovetenskap 519
- Biovetenskapsprocesser 519
- Bokfält 1462
- Bokfält: Förbereda import 1692
- Book Hierarchy Support in Analytics 969
- Book Management 1425
- Byta namn på infopaneler 1103
- Byta namn på posttyper 1347

C

- Case-satser 1076
- Certification Fields 507
- Certifiering 502
- Certifieringsfält: Förbereda import 1697
- Changing Picklist Values 1258
- Changing Your Action Bar Layout 757
- Configuring Company Settings 1126
- Contact Fields: Import Preparation 1705
- Contact Team Historical Analytics Subject Area 859
- Course Fields 489
- Creating and Refining Lists 129
- Creating Scheduled Events for Analytics 1527
- Custom Object Field: Import Preparation 1721
- Customizing Page Layouts for Creating New Records 1277
- Customizing Related Item Layouts 1262
- Customizing Static Page Layouts 1270
- Customizing the Audit Trail 1310

D

- Datahanteringsverktyg 1618
- Dataregler och tilldelning 1569
- Datatäckning för kartor och geokodning 370
- Datatyper i Expression Builder 1899
- Definiera en anpassad räkenskapskalender 1165
- Definiera företagets lösenordskontroller 1154
- Definiera högerklickningsinteraktioner för användare 1036
- Definiera kaskadspridna urvalslistor 1296
- Dela adresser mellan konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter 346
- Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar 324
- Dela kalender 224
- Dela poster (team) 145
- Delstatslicenser för kontakter 528
- Distrikthantering 1467
- Downloading Analyses 790
- Du kan ställa in det maximala antalet gånger kontakter kan få varuprover utan en giltig delstatslicens 1884

E

- Event Historical Analytics Subject Area 864
- Events Real-Time Reporting Subject Area 940
- Exam Fields 498
- Examensfält: Förbereda import 1739
- Examina 493
- ExcludeChannel 1909
- Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa 1474

- Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär 1478
- Exempel 3: Säkra data via grupper 1481
- Exempel på användning av poster för strukturerade produktmeddelanden med produktindikationer 630
- Exempel på åtkomstnivåberäkningar 1474
- Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil 1837
- Exempel på händelseposter för ändringsbevakning 1613
- Exempel på hur böcker kan användas för att hantera säljdistrikt 1444
- Exempel på hur du kombinerar flera ämnesområden i en enda analys 998
- Exempel på hur processer kan användas för att låsa poster 1486
- Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde 1293
- Exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter 1544
- Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper 119
- Exportassistenten 1838
- Exportera data 1838
- Exportera poster i listor 143
- Exportera segment 786
- Expression Builder 1892
- Expression Builder-exempel 1942

F

- Fält för ackrediteringsbegäran 518
- Fält för ackrediteringsbegäran: Förbereda import 1679
- Fält för affärsmöjligheter 327
- Fält för affärsmöjligheter: Förbereda import 1777
- Fält för affärsmöjlighetshändelser: Förbereda import 1776
- Fält för affärsmöjlighetsteam: Förbereda import 1780
- Fält för affärsplaner 379
- Fält för affärsplaner: Förbereda import 1694
- Fält för affärsregistrering 448
- Fält för affärsregistrering: Förbereda import 1728
- Fält för ändringsbevakning: Förbereda import 1772
- Fält för ansökningar 436
- Fält för anteckning: Förbereda import 1773
- Fält för återförsäljare: Förbereda import 1731
- Fält för aviseringar 1189
- Fält för avvaktande arbetsflödesinstanser 1567
- Fält för begäranden om särskild prissättning 472
- Fält för begäranden om särskild prissättning: Förbereda import 1821
- Fält för begärda varuprover 606
- Fält för begärda varuprover: Förbereda import 1809
- Fält för beställningsorder: Förbereda import 1785
- Fält för bokanvändare: Förbereda import 1690
- Fält för certifieringsbegäran 509
- Fält för certifieringsbegäran: Förbereda import 1699
- Fält för delstatslicenser för kontakter 530
- Fält för delstatslicenser för kontakter: Förbereda import 1715
- Fält för deltagare: Förbereda import 1756
- Fält för examensregistrering 500
- Fält för examensregistrering: Förbereda import 1741
- Fält för finansiella konton: Förbereda import 1742
- Fält för finansiella planer 672
- Fält för finansiella planer: Förbereda import 1747
- Fält för finansiella produkter 677
- Fält för finansiella produkter: Förbereda import 1748
- Fält för finansiella transaktioner 680
- Fält för finansiella transaktioner: Förbereda import 1750
- Fält för finansiellt konto 662
- Fält för finansieringsbegäran: Förbereda import 1765
- Fält för finansieringsbegäranden 458
- Fält för fonder 483
- Fält för fordon: Förbereda import 1828
- Fält för fordonskontakt: Förbereda import 1828
- Fält för försäkring: Förbereda import 1795
- Fält för försäkringsegendomar 699
- Fält för försäkringsegendomar: Förbereda import 1754

- Fält för försäkringsinnehavare 709
- Fält för försäkringsinnehavare: Förbereda import 1798
- Fält för försäkringsskydd: Förbereda import 1719
- Fält för friskrivningsklausul för prov 601
- Fält för friskrivningsklausul för prov: Förbereda import 1806
- Fält för inblandad part 702
- Fält för inblandad part: Förbereda import 1757
- Fält för innehav på finansiellt konto 669
- Fält för innehav på finansiellt konto: Förbereda import 1745
- Fält för innehavare av finansiellt konto 666
- Fält för innehavare av finansiellt konto: Förbereda import 1744
- Fält för intäkter för affärsmöjlighetsprodukter: Förbereda import 1781
- Fält för kampanjmottagare: Förbereda import 1697
- Fält för kontaktteam: Förbereda import 1716
- Fält för kontohändelser: Förbereda import 1667
- Fält för kontokonkurrent: Förbereda import 1666
- Fält för kontopartner: Förbereda import 1675
- Fält för kontoteam: Förbereda import 1676
- Fält för kundämnen 259
- Fält för kundämneshändelser: Förbereda import 1758
- Fält för kursanmälningar 492
- Fält för kursanmälningar: Förbereda import 1717
- Fält för lagerkontrollrapporter 545
- Fält för lagerkontrollrapporter: Förbereda import 1755
- Fält för lagerperiod: Förbereda import 1756
- Fält för lagerperioder 539
- Fält för lösningar 409
- Fält för mäklarprofil: Förbereda import 1693
- Fält för mäklarprofiler 712
- Fält för målsättning: Förbereda import 1774
- Fält för målsättningar 384
- Fält för meddelandeplaner 614
- Fält för meddelandeplaner: Förbereda import 1768
- Fält för meddelandeplansobjekt 619
- Fält för meddelandeplansobjekt: Förbereda import 1770
- Fält för meddelandesvar: Förbereda import 1767
- Fält för Medlemskap i program 428
- Fält för mötesanvändare: Förbereda import 1684
- Fält för möteskontakt: Förbereda import 1684
- Fält för objekt för begärda varuprover: Förbereda import 1811
- Fält för objektrelationer för meddelandeplan: Förbereda import 1771
- Fält för objektsrelationer för meddelandeplan 624
- Fält för Partnerprogram 429
- Fält för planer för affärsmöjlighet: Förbereda import 1795
- Fält för planer för affärsmöjligheter 394
- Fält för plankontakter 391
- Fält för plankontakter: Förbereda import 1794
- Fält för plankonto: Förbereda import 1793
- Fält för portfölj: Förbereda import 1799
- Fält för prislista: Förbereda import 1801
- Fält för prislisterad: Förbereda import 1802
- Fält för produkter med särskild prissättning 469
- Fält för produktindikation: Förbereda import 1805
- Fält för produktkategori: Förbereda import 1803
- Fält för provinventering: Förbereda import 1807
- Fält för provinventeringar 543
- Fält för provpartier 593
- Fält för provtransaktioner 576
- Fält för provtransaktioner: Förbereda import 1813
- Fält för relaterade friskrivningsklausuler 603
- Fält för serviceärende 401
- Fält för serviceärende: Förbereda import 1814
- Fält för skada 697
- Fält för skada: Förbereda import 1726
- Fält för skadeståndskrav 688

- Fält för skadeståndskrav: Förbereda import 1700
- Fält för social profil: Förbereda import 1817
- Fält för sociala medier 413
- Fält för sociala profiler 416
- Fält för spärrade produkter 646
- Fält för spärrade produkter: Förbereda import 1689
- Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt 590
- Fält för tilldelning för vårdpersonalkontakt: Förbereda import 1752
- Fält för tilldelning: Förbereda import 1680
- Fält för tilldelningar 586
- Fält för tillgång: Förbereda import 1688
- Fält för transaktionsobjekt 581
- Fält för transaktionsobjekt: Förbereda import 1824
- Fält för uppgiftsanvändare: Förbereda import 1823
- Fält för uppgiftskontakt: Förbereda import 1823
- Fälten Möte, Uppgift och Samtal: Förbereda import 1685
- FieldValue 1911
- Filtrera listor 135
- Finansiella konton 659
- Finansiella planer 670
- Finansiella produkter 673
- Finansiella transaktioner 679
- Finansieringsbegäranden 451
- FindNoneOf 1912
- FindOneOf 1913
- Fonder 474
- Förbereda för dataimport 1662
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för marknadsföringens effektivitet 1106
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för översikt 1105
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för pipeline 1105
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för säljeffektivitet 1105
- Fördefinierade infopaneler - infopanel för service 1106
- Fördefinierade infopaneler - kundinfopanel 1104
- Fordon 715, 720
- Fordonsfält 726
- Företagsadministration 1124
- Företagsprofil 1125
- Företagsverifikation 1177
- Förhandsgranska poster 113
- Förmögenhetsförvaltning 647
- Förnya prognoser 333
- Försäkring 683
- Försäkringar 703
- Försäkringsegendomar 698
- Försäkringsfält 705
- Försäkringsinnehavare 707
- Försäkringsskydd 692
- Försäkringsskyddsfält 694
- Försäljning 263
- Funktionen Processadministration 1488
- Funktioner för kalenderdatum och kalendertid 1068
- Funktioner i Expression Builder 1905

G

- Ge kontakter behörighet att ta emot varuprover 1886
- GetGroupId 1913
- Godkänna affärsregistreringar 442
- Godkänna ansökningar 434
- Godkänna begäranden om särskild prissättning 466
- Godkänna finansieringsbegäranden 456
- Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning 468
- Godkänna krav för finansieringsbegäranden 457
- Godkänna och publicera lösningar 408
- Göra ackrediteringar synliga för partner 514
- Göra anpassade analyser allmänna 1045
- Göra certifieringar synliga för partner 505
- Göra examina synliga för partner 496
- Göra kurser synliga för partner 488
- Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på infopanelssidor 1097
- Granska alla exportbegäranden för företaget 1185
- Granska ändringar av administrationskonfigurationen i verifikationskedjan 1181
- Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan 1180
- Granska ansökningar 434
- Granska din delegerade information 746
- Granska din inloggningsaktivitet 744

- Granska dina exportbegäranden 760
- Granska exportresultat 1841
- Granska fondaktivitet 482
- Granska företagets resursanvändning 1179
- Granska inloggningsaktivitet för en användare 1384
- Granska inloggningsaktiviteten för alla användare 1178
- Granska lösningar 408
- Granska prognoser 331
- Granska rapportdata 789
- Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter 613
- Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare 1385
- Granska webbserviceutnyttjande 1846
- Grupphantering 1463

H

- Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet 184
- Händelsefält 526
- Händelsefält: Förbereda import 1737
- Händelser 522
- Hantera ackrediteringar 512
- Hantera adresser 343
- Hantera affärsmöjligheter 263, 313
- Hantera affärsplaner 378
- Hantera affärsregistreringar 440
- Hantera agent-/mäklarrelationer 684
- Hantera anpassade HTML-huvudtillägg 1341
- Hantera ansökningar 432
- Hantera användare i din partnerorganisation (partner) 1390
- Hantera återförsäljare 716
- Hantera begäranden om särskild prissättning 463
- Hantera begärda varuprover 606
- Hantera beställningar 637
- Hantera bilder på detaljsidor 1869
- Hantera certifieringar 504
- Hantera delegerade användare (Administratör) 1386
- Hantera delstatslicenser för kontakter 529
- Hantera din kvot 743
- Hantera examina 495
- Hantera fältetiketter 1254
- Hantera favoriter 792
- Hantera finansiella konton 662
- Hantera finansiella planer 671
- Hantera finansiella produkter 676
- Hantera finansiella transaktioner 680
- Hantera finansieringsbegäranden 453
- Hantera fonder 477
- Hantera fordon 721
- Hantera företagets bilagor 1867
- Hantera företagets periodlistor 1167
- Hantera försäkring 683
- Hantera försäkringar 705
- Hantera försäkringsegendomar 699
- Hantera försäkringsinnehavare 709
- Hantera försäkringsskydd 693
- Hantera försäljning 263
- Hantera friskrivningsklausuler för prov 597
- Hantera händelser 524
- Hantera hushåll 649
- Hantera inaktuella anpassade fält 1220
- Hantera inblandade parter 701
- Hantera innehav på finansiellt konto 668
- Hantera innehavare av finansiellt konto 665
- Hantera inställningar för integrationshändelser 1856
- Hantera kalender och aktiviteter 265
- Hantera kalendrar och aktiviteter 196
- Hantera kampanjer 238
- Hantera kampanjer. 235
- Hantera kontakter 264, 289
- Hantera konton 264, 267
- Hantera kontrollrapporter för lager 545
- Hantera krav 688
- Hantera kundämnen 235, 250
- Hantera kurser 486
- Hantera kvoter 335
- Hantera lagerperioder 535
- Hantera liståtkomst och listordning 1305
- Hantera lösningar 407
- Hantera mäklarprofiler 711
- Hantera målsättningar 383
- Hantera marknadsföring 235
- Hantera meddelandeplaner 611
- Hantera meddelandeplansobjekt 618
- Hantera medlemskap i partnerprogram 427
- Hantera objektsrelationer för meddelandeplan 623
- Hantera partnerkonton 421
- Hantera partnerprogram 426
- Hantera planer för affärsmöjligheter 393
- Hantera plankontakter 390
- Hantera plankonton 387

- Hantera portföljkonton 655
- Hantera postindikatorer för sektioner med relaterad information 755
- Hantera PRM och High Tech 419
- Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt 468
- Hantera produktindikeringar 633
- Hantera prognoser 331
- Hantera prognoser för försäljningsanvändare 265
- Hantera prognoser för prognosadministratörer 265
- Hantera provinventeringar 541
- Hantera provpartier 593
- Hantera provtransaktioner 550
- Hantera serviceärenden 395, 398, 685
- Hantera skador 696
- Hantera smarta samtal 1880
- Hantera sociala medier 413
- Hantera sociala profiler 415
- Hantera spärrade produkter 644
- Hantera standardfilterkriterier för relaterade objekt 1268
- Hantera synlighet för infopanel i analys 1103
- Hantera teamets prognoser 336
- Hantera tilldelningar 585
- Hantera tilldelningar för vårdpersonalkontakt 589
- Hantera tillgångar 363
- Hantera transaktionsobjekt 580
- Hantera varuprover 531
- Hantering av åtkomstprofil 1408
- Hantering av partnerrelation och High Tech 419
- Hantering av personanpassning 1424
- Hitta poster 74
- Hitta poster på listsidor 100
- HostName 1914
- HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 63
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper 1470
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper 1473
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper 1469
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper 1471
- Hur personanpassade fältlayouter interagerar med sidlayouter för roller 1326
- Hur personanpassade layouter för relaterad information interagerar med sidlayouter för roller 1322
- Hushåll 647
- Hushållsfält 651

I

- IfNull 1914
- IIf 1914
- Import- och exportverktyg 1618
- Importassistent 1832
- Importera ansökningar 436
- Importera data 1832
- Importera dina kontakter 291
- Importera vCard-filer 296
- Inaktivera användare (partner) 1393
- Inaktivera arbetsflödesregler och åtgärder 1556
- Inblandade parter 700
- Infopaneler 1087
- Information om felsökning av grupper 1463
- Innehållshantering 1858
- Innehav på finansiellt konto 667
- Innehavare av finansiellt konto 664
- Installera Oracle CRM On Demand Desktop 1891
- Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen 255
- Inställningar för åtkomstprofiler och roller för adresser 1200
- Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar 447
- Instansfält för arbetsflödesfel 1560
- Insticksprogram för applikationer 1876
- InStr 1916
- Integration av webbtjänster 1843
- Integrera Oracle Social Network med Oracle CRM On Demand 1877
- IsValidRowId 1917

J

- JoinFieldValue 1918
- JulianDay 1920
- JulianMonth 1920
- JulianQtr 1921
- JulianWeek 1921
- JulianYear 1922
- Justera en befintlig lagerjusteringspost 553
- Justera meddelandesvar 216
- Justera provtransaktioner 552

K

- Kalender och aktiviteter 189
- Kampanjer 236
- Kampanjfält 241
- Kampanjfält: Förbereda import 1695
- Kanalplanering 683
- Kartor 363
- Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand 1843
- Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand 1848
- Kombinera analyser med hjälp av angivna åtgärder 999
- Kombinera flera ämnesområden i en enda analys 996
- Komma igång 25
- Komma igång med Analys 814
- Konfiguration av arbetsflöde 1496
- Konfigurera åtkomstprofiler 1421
- Konfigurera avdelningar 1172
- Konfigurera delade kaskadurvalslistor 1298
- Konfigurera e-postleverans med Oracle Eloqua Engage 1878
- Konfigurera fältinställningen för övergångsstadier 1493
- Konfigurera filtrering av urvalslistor baserat på en säljares tilldelningsposter 1885
- Konfigurera fler företagsprofilinställningar 1152
- Konfigurera företagets inställningar av arbetsvecka och kalender 1141
- Konfigurera företagets temainställningar 1144
- Konfigurera företagsinformation 1126
- Konfigurera geokodinställningar 1153
- Konfigurera grupper 1445
- Konfigurera inställningar för kundämnen 1143
- Konfigurera integreringsinställningar 1147
- Konfigurera integreringsinställningar för Oracle Social Network 1877
- Konfigurera kommunikationsinställningar 1152
- Konfigurera Oracle Social Engagement and Monitoring 1876
- Konfigurera säkerhetsinställningar för företag 1148
- Konfigurera synlighetsinställningar för analys 1151
- Konfigurera synlighetsinställningar för företagsinformation 1144
- Konfigurering av postägarskapslägen 1450
- Kontakta Oracle 187
- Kontaktadressfält: Förbereda import 1703
- Kontaktbokfält: Förbereda import 1704
- Kontakter 287
- Kontaktfält 305
- Kontoadressfält: Förbereda import 1664
- Kontobokfält: Förbereda import 1665
- Kontofält 284
- Kontofält: Förbereda import 1668
- Kontokontaktfält: Förbereda import 1666
- Konton 265
- Kontrollera elektroniska signaturer 573
- Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i infopanelssidor 1099
- Kontrollera status för licenser och aktiva användare 1153
- Kontrollera utseendet på infopanelssidor 1095
- Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter 446
- Konvertera globala friskrivningsklausuler till flerspråkiga friskrivningsklausuler 600
- Konvertera konton till partnerkonton 422
- Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter 253
- Konvertera odelade adresser till delade adresser 1196
- Konverteringsfunktioner 1074
- Kopiera analysobjekt från mellanlagring till produktion 794
- Kopiera och flytta objekt i Analys 793
- Kopiera poster 112
- Koppla användare till avdelningar 1174
- Koppla grupper med urvalslistevärden till avdelningar 1173
- Koppla produktindikeringar till strukturerade produktmeddelandeposter 634
- Koppla produktindikeringsposter till specificerade produkter 634
- Koppla samtalsmål, nästa samtalsmål och resultat till specificerade produkter för ett säljsamtal 627
- Köra aggregeringsfunktioner 1053

- Köra analyser 789
- Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar 555
- Kundämnen 242
- Kundämnen (säljaspekter) 265
- Kurser 484
- Kursfält: Förbereda import 1718
- Kvalificera kundämnen 251

L

- Ladda ned klientverktyget Oracle Data Loader On Demand 1843
- Ladda ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand 1849
- Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word 776
- Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel 780
- Ladda ned och ta bort bilagor till exportbegäranden 762
- Ladda ned Segmenteringsguiden 783
- Ladda ned WSDL och schemafiler 1844
- Ladda upp och hantera anpassade ikonuppsättningar 1348
- Ladda upp och hantera ikoner för anpassade globala huvuden 1349
- Ladda upp tillägg på klientsidan 1339
- Lagerkontrollrapport 544
- Lagerperiod 533
- Lägga till analyser i rapportböcker 1108
- Lägga till anpassade vyer för kalendern 226
- Lägga till anteckningar 157
- Lägga till åtkomstprofiler 1421
- Lägga till beskrivande text i resultat 1031
- Lägga till bildfrågor i Analys 1043
- Lägga till DEA-information i kontaktadresser 347
- Lägga till delegerade användare 746
- Lägga till delstatslicenser för kontakter 301
- Lägga till deltagare i samtal 557
- Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes 769
- Lägga till filter i kolumner i Analys 976
- Lägga till flera kontakter i kontosamtal 558
- Lägga till fonddeltagare 477
- Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn 1028
- Lägga till frågor på infopaneler 1094
- Lägga till grupper i en lagerperiod 537
- Lägga till grupper i en lösning 409
- Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer 1458
- Lägga till grupper till en meddelandeplan 612
- Lägga till infopanelssidor i rapportböcker 1109
- Lägga till kolumner i analyser 976
- Lägga till kolumnfrågor i Analys 1041
- Lägga till krediter i fonder 478
- Lägga till lösningar i serviceärenden 400
- Lägga till objektrelationer för meddelandeplan 618
- Lägga till och redigera vyer 1004
- Lägga till övergångsstadier i processer 1491
- Lägga till poster för meddelandeplaner 612
- Lägga till posttyper 1350
- Lägga till provinventering i en lagerperiod 536
- Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod 536
- Lägga till referenser 300
- Lägga till roller 1400
- Lägga till rubriker i resultat 1008
- Lägga till tabeller i resultat 1008
- Lägga till text i resultat 1026
- Lägga till text- och bildlänkar på infopanelssidor 1097
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion 554
- Lägga till valutafrågor i Analys 1042
- Lägga till variabelfrågor i Analys 1044
- Lägga till vyer av analysmappar på infopanelssidor 1099
- Länka huvud- och detaljvyer 1037
- Länka information om kampanjartiklar till samtal 566
- Länka information om lämnade varuprover till samtal 564
- Länka information om specificerade produkter till samtal 560
- Länka information om varuprovsförfrågningar till samtal 568
- Länka kontakter till flera konton 298
- Länka portföljkonton 272
- Länka poster till affärsplaner 379
- Länka poster till konton 270
- Länka poster till målsättningar 384
- Länka poster under import 1656
- Länka produkter till affärsregistreringar 445

- Länka produkter till begäranden om särskild prissättning 463
- Länka program till begäranden om särskild prissättning 464
- Låta användarna ändra kolumner i analyser (vyn Kolumnväljaren) 1029
- Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren 1029
- Lead Fields: Import Preparation 1759
- Lead Team Historical Analytics Subject Area 868
- Left 1922
- Len 1923
- Leverera varuprov vid säljbesök 555
- Linking Products to Opportunities 316
- Linking Records to Your Selected Record 117
- LN 1924
- LocaleListSeparator 1925
- Logga in som en ny användare 27
- LookupName 1925
- LookupValue 1926
- Lösa ett serviceärende 395
- Lösningar 404
- Lösningsfält: Förbereda import 1818
- Lower 1927

M

- Mäklarprofil 710
- Målsättningar 381
- Managing Currencies 1168
- Managing Search Layouts 1299
- Mappa urvalslistevärden till grupper med urvalslistevärden 1261
- Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering 1579
- Markera delade adresser som verifierade 347
- Markera en relaterad friskrivningsklausul som standard 598
- Markera uppgifter som slutförda 208
- Marknadsföring 235
- Massamtalsplanering 214
- Mäta kampanjeffektivitet 240
- Matematiska funktioner 1063
- Meddelandeplaner 610
- Meddelandeplansobjekt 617
- Merging Records 151
- Mid 1928
- Min hemsida 39

O

- Objektsrelationer för meddelandeplan 622
- Obligatoriska fält för kundämneskvalificering 252
- Offerter 641
- Olika släppmål i vyredigerare 1005
- Om affärsmöjligheter och prognoser 309
- Om aktivitetspåminnelser 200
- Om alternativen Rekommenderad visualisering och Bästa visualisering 1005
- Om ändringsbevakningshändelser 1610
- Om anpassad räkenskapskalender i Analys 813
- Om anpassade webbappletar 1281
- Om användardelegering 1385
- Om användarsidlayouter 1380
- Om användning av adresser i rapporter 821
- Om användningsbevakning i Oracle CRM On Demand 1123
- Om arbetsdagar och arbetstid i kalender 193
- Om arbetsflöden för post i varuprovsbegäran och regler för spärrade produkter 645
- Om arbetsflödesåtgärder 1507
- Om arbetsflödesregler 1497
- Om åsidosättning av postlåsningsprocesser 1496
- Om åtkomstnivåer för primära posttyper 1413
- Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper 1414
- Om åtkomstprofiler i roller 1409
- Om åtkomstprofiler i team och grupper 1410
- Om åtkomstspridning via arv från team 1411
- Om att aktivera och inaktivera anpassad kod och indikatorn för anpassad kod 183
- Om att ange filter för inbäddade rapporter och infopaneler 1241
- Om att använda webblänkar för att skapa nya integrationsscenarier 1250
- Om att bädda in rapporter och infopaneler i Oracle CRM On Demand 1240
- Om att behålla länkade anpassade böcker vid sammanslagning av poster 155
- Om att dra och släppa möten i kalendern 202
- Om att hantera lösningar 404

- Om att inaktivera anpassad kod för användare 1282
- Om att schemalägga automatisk körning av analyser och infopaneler 804
- Om att visa eller dölja aktivitetsfältet 39
- Om automatisk ifyllnad av fälten för begärda varuprover 608
- Om automatisk sändning av provtransaktioner 1888
- Om avancerad sökning i flera posttyper 96
- Om avancerad sökning i relaterade poster 95
- Om avdelningar och grupper med urvalslistevärden i poster 1175
- Om bedömningsskript 1870
- Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen 1161
- Om begränsningar av IP-adresser för roller 1399
- Om behörigheter i roller 1398
- Om bilagekonfigurationer 1361
- Om bilagor 161
- Om borttagning och återställning av poster 169
- Om dataåtkomst, postdelning och postägarskap 47
- Om den utökade vyn för flikar med relaterad information 72
- Om dubbletter när du skapar poster 176
- Om dubbletter och externa id:n 1642
- Om Ebiz PIP-integrering och orderhantering i Oracle CRM On Demand 638
- Om elektroniska signaturer 572
- Om fält som visas som bilder 56
- Om fält, urvalslistor och mått 1360
- Om fälthantering 1206
- Om fältinställning och sidlayoter för posternas ägarskapslägen 1211
- Om filtervillkor 77
- Om geokodfält i posttypen Adress 355
- Om geokodning av adressinformation 356
- Om gränser för anpassad layout 1270
- Om grupper med urvalslistevärden 1333
- Om import av böcker och boktilldelningar 1440
- Om informationen i ändrade fält i poster 1317
- Om informationen i iCalendar-filer 221
- Om inställningen Behåll värde för avaktiverad urvalslista vid uppdatering 1260
- Om integreringshändelser 1853
- Om kalendrar och temaformat 189
- Om kaskadspridna urvalslistor och grupper med urvalslistevärden 1299
- Om klientverktyget Oracle Data Loader On Demand 1843
- Om länder och adressmappning 1623
- Om länkning av poster till adresser 351
- Om låsning av poster 113
- Om listan Favoritkontakter 297
- Om många-till-många-relationer för anpassade objekt 1363
- Om maskerbara fält 60
- Om nyckelordssökning 83
- Om On Demand-widgetar 765
- Om Oracle Social Engagement and Monitoring 411
- Om Oracle Social Network 417
- Om övergångsstadier och övergångsfält i processadministrationen 1485
- Om policyer för inloggning och lösenord 1153
- Om postägarskapslägen 1432
- Om postfönstret på listsidor 137
- Om postindikatorer för sektioner med relaterad information 71
- Om posttypsåtkomst i roller 1397
- Om primära fält i processadministrationen 1485
- Om produktspärrning och mallar för smarta samtal 645
- Om profilinställningar för användare 739
- Om räkenskapskalendrar 1163
- Om Rapporter till och Rapporter till (Alias) fält i användarposter 1381
- Om rapportering av anpassade objekt 821
- Om rapportprestanda 1081
- Om redigering och borttagning av privata listor som skapats av andra användare 135
- Om Relationen mellan provtransaktioner och provinventering 574
- Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster 740
- Om säljsteg och massuppdateringsfunktionen 326

- Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand 186
- Om schemalagda händelser 1522
- Om Segmenteringsguiden 782
- Om smarta associationer och autolösningsfunktionen 106
- Om sökning i urvalslistor med flera val 83
- Om spärrade kontakter 302
- Om spärrade produkter för kontakter 303
- Om specialtecken i e-postadresser 60
- Om standardisering av webbadresser 1328
- Om standardvärden i sökfält 82
- Om synkronisering av händelser och möten 228
- Om team för affärsmöjligheter 325
- Om tidsbaserade arbetsflödesregler 1509
- Om tidsbaserade boktilldelningar 1441
- Om tidslängd för sessioner i Oracle CRM On Demand 185
- Om tilldelningsregler 1569
- Om tjänstetilldelningar 1190
- Om urvalslistefält, grupper med urvalslistevärden och avdelningar 57
- Om utlösande händelser för association och bortkoppling 1502
- Om utökad nyckelordssökning 109
- Om vCard-filer 294
- Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden 782
- Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word 775
- Om villkorsberoende fält 1221
- Om visning av listor över spärrade produkter för kontakter 644
- Om webbtjänstsupport för grupper 1432
- Omfördela affärsmöjligheter 314
- Omtilldela konton 268
- Omtilldela kundämnen 251
- Operatorer 1075
- Operatorer i Expression Builder 1901
- Optimera prestanda 1082
- Oracle CRM On Demand Desktop 1889
- OrganizationName 1929

Ö

- Öppna en analys, infopanel, åtgärd eller villkor 788
- Öppna en karta för en adress 352
- Överföra ägande av poster 144
- Överföra segment 785
- Översätta namn på webbappletar och anpassade rapporter 1295
- Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand 35
- Överväganden när du redigerar fält i ett sammanfogat fält 55
- Övervaka provaktiviteter 575
- Övervakning av fel i arbetsflöden 1558
- Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden 1563

P

- Partner 419
- Partnerfält 423
- Partnerfält: Förbereda import 1786
- Partnerprogram 425
- Partnerprogramfält: Förbereda import 1793
- Performing Proximity Searches 365
- Personanpassa fältlayouter 753
- Personanpassa layouter för relaterad information 749
- Plan, affärsmöjligheter 392
- Planera försäljning och budget 684
- Plankontakter 389
- Plankontofält 388
- Plankonton 386
- Portföljer 653
- Portföljkontofält 657
- Postägarskapslägen och automatiskt genererade uppgifter 1436
- Posttyper som stöder grupper med urvalslistevärden och avdelningar 1335
- PRE 1929
- Prenumerera på anteckningar 160
- Process för att konfigurera processer i Oracle CRM On Demand 1489
- Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model 685
- Processadministration 1484
- Processer för att administrera Oracle CRM On Demand 1121
- Produkt med särskild prissättning: Förbereda import 1819
- Produktfält 582
- Produktfält: Förbereda import 1803
- Produktindikationer 631
- Produktindikeringsfält 634
- Prognoser 330
- Prognosfält 339
- Prov, friskrivningsklausuler 594

- Provinventering 540
- Provpartier 591
- Provpartifält: Förbereda import 1808
- Provtransaktioner 547
- Publicera företagsomfattande aviseringar 1187

R

- Radera delade adresser 350
- Räkna antalet poster i listor 143
- Record Types That Are Tracked 1598
- Redigera egenskaperna för frågor och analyser på infopaneler 1100
- Redigera fält i ett sammanfogat fält 55
- Redigera infopaneler 1091
- Redigera kolumnegenskaper 983
- Redigera rapportböcker 1110
- Registrera certifieringskrav för en ackreditering 513
- Registrera för examina 497
- Registrera svar på kampanjer 240
- Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer 684
- Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar 513
- Relatera certifieringar till andra certifieringar 505
- Relatera examina till andra examina 496
- Relatera kurser till andra kurser 487
- Relaterade avsnitt om åtkomstprofiler 1423
- Returnera affärsregistreringar 443
- Returnera begäranden om särskild prissättning 465
- Returnera finansieringsbegäranden 455
- Reviewing Import Results 1836
- Reviewing Your Alerts 42
- Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1182
- Right 1931
- Riktlinjer för datagranskning 1657
- Riktlinjer för fälttyper vid import av data 1657
- Riktlinjer för roller 1394
- Rollhantering 1394
- RowIdToRowNum 1931
- RowNum 1932

S

- Så här bestäms åtkomsträttigheter 1469
- Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp 97
- Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper 100
- Sammanslagning och borttagning av avdelningar 1175
- Scenario där aktivitetsposter låses 1485
- Scenario där böcker används för att hantera säljdistrikt 1443
- Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt 374
- Scenario för hantering av planer för ett konto 373
- Scenario för hantering av planer för kontakter 375
- Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter 376
- Schemalägga bokningar med andra 219
- Searching for Records in the Action Bar 86
- Selecting Subject Areas 824
- Service Request Historical Analytics Subject Area 888
- Service Request Team Historical Analytics Subject Area 889
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area 963
- Serviceärenden 396
- Serviceärenden och lösningar 395
- Sessionsvariabler i Analys 1078
- Setting Up Concatenated Fields 1251
- Sidan Anteckning (lista) 158
- Sidan Anteckning, redigera 158
- Sidan Applikationsanpassning för posttyper 1203
- Sidan Bilagelista 166
- Sidan Bokhierarki 1461
- Sidan Favoritlistor 142
- Sidan Favoritposter 124
- Sidan Hantera listor 139
- Sidan Kalenderinställning 224
- Sidan Kö för begäran om masstilldelning 1852
- Sidan Kö för initiering av relaterade fält 1853
- Sidan Kö för massborttagning och -återställning 1849
- Sidan Prognosdetalj 337
- Sidan Visa lista 141
- Signaturfält: Förbereda import 1816
- Självadministration för partner 1389
- Skadeståndskrav 686
- Skador 695
- Skaffa vägbeskrivningar 368
- Skapa affärsregistreringar 441

- Skapa aktiviteter 199
- Skapa ändringsposter manuellt 1616
- Skapa anpassade fält för relaterad information 1230, 1231
- Skapa anpassade meddelanden om inga analysdata finns 1040
- Skapa anpassade rapporter för hemsida 1306
- Skapa anpassade urvalslistefält med delade värden 1234
- Skapa ansökningar 433
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse 1537
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift 1541
- Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post 1545
- Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp 1536
- Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden 1550
- Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta 1552
- Skapa arbetsflödesregler 1518
- Skapa åtkomstprofiler för grupper 1455
- Skapa avdelningar 1173
- Skapa bedömningsskript 1873
- Skapa beräknade mått 1039
- Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet 324
- Skapa en åtgärd 799
- Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet 322
- Skapa en beställningsartikel för produkter 638
- Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod 537
- Skapa en ny lagerjusteringspost 553
- Skapa en varuprovsöverföring 550
- Skapa ett filter 795
- Skapa ett serviceärende 395
- Skapa ett villkor 796
- Skapa flerspråkiga friskrivningsklausuler för prov 597
- Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner 554
- Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav 684
- Skapa globala friskrivningsklausuler för prov 597
- Skapa globala webbappletar 1337
- Skapa grupper med urvalslistevärden 1335
- Skapa grupper och beräknade objekt 1038
- Skapa grupper och grupphierarkier 1450
- Skapa grupptyper och gruppanvändarroller 1449
- Skapa infopaneler 1090
- Skapa infopanelsfrågor 1093
- Skapa integreringshändelseköer 1854
- Skapa lagerperioder för användare 1388
- Skapa layouter för kundämneskonverteringar 1580
- Skapa layouter för posthemsidor 1309
- Skapa mallar för mottagaranpassning för Word 777
- Skapa meddelandesvar utifrån en meddelandeplan 613
- Skapa meddelandesvar utifrån ett meddelandeplansobjekt 619
- Skapa medlemskap i partnerprogram 427
- Skapa möten för flera konton 283
- Skapa nya delade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- eller partnerposter 344
- Skapa nya odelade adresser i konto-, kontakt-, återförsäljar- och partnerposter 349
- Skapa nya teman 1353
- Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält och globala sidhuvuden 1342
- Skapa och redigera fält 1223
- Skapa partnerprogram 427
- Skapa poster 50
- Skapa prislistor för Biovetenskap 1865
- Skapa processer 1490
- Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt 469
- Skapa profiler för hushåll 650
- Skapa rapportböcker 1107
- Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel 779, 780
- Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word 777
- Skapa schemalagda händelser 1524
- Skapa segment 783
- Skapa urvalssteg 1039
- Skapa webbappletar för en infopanel 1292
- Skapa webbappletar för en rapport 1291

- Skapa webbappletar för en webbadress 1289
- Skapa webbappletar för HTML 1288
- Skapa webbappletar för posttyper 1283
- Skapa webbappletar för RSS-flöden 1285
- Skapa webblänkar 1237
- Skicka affärsregistreringar för godkännande 442
- Skicka affärsregistreringar igen 444
- Skicka ansökningar för godkännande 433
- Skicka anteckningar till andra användare 160
- Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande 464
- Skicka detaljinformation om lagerbevakning 572
- Skicka en beställning för produkter 639
- Skicka finansieringsbegäranden för godkännande 454
- Skicka krav för begäranden om särskild prissättning 467
- Skicka krav för finansieringsbegäranden 457
- Skicka marknadsförings-e-post via Oracle Eloqua Engage 303
- Skicka prognoser 335
- Skriva ut analyser 790
- Skriva ut information som visas på sidor 181
- Sociala medier 411
- Sociala nätverk 411
- Sociala profiler 414
- Söka efter adresser på kartor 364
- Söka efter partnerkonton 423
- Söka efter poster i sökfönster 101
- Söka efter poster med utökad nyckelordssökning 108
- Sortera och ordna om kolumner 996
- Spara detaljinformation om samtal som mall 571
- Spara kontakter som vCard-filer 296
- Spara möten som iCalendar-filer 220
- Spärra kontakter 303
- Spärrade produkter 642
- Språk 1925
- Språkstöd för urvalslistor i Analys 821
- Ställa in adresstypen för odelade adresser med hjälp av Redigera rel 1200
- Ställa in anpassade fältintegrationstaggar 1236
- Ställa in användare 1367
- Ställa in användare (partners) 1391
- Ställa in användarnas säljkvoter 1381
- Ställa in åtgärdsalternativ 799
- Ställa in automatisk sändning av provtransaktioner 1887
- Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar 1193
- Ställa in bedömningsskript 1870
- Ställa in dina säkerhetsfrågor 745
- Ställa in distrikt 1468
- Ställa in företagsprodukter 1860
- Ställa in företagsprofil och globala standardvärden 1125
- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar 1589
- Ställa in funktionen för arbetsflödesregler 1496
- Ställa in grupper 1466
- Ställa in grupper med urvalslistevärden 1334
- Ställa in kalender 757
- Ställa in kolumnformler 992
- Ställa in kundämneskonverteringar 1579
- Ställa in läge för förhandsgranskning av post 742
- Ställa in mappar i Analys 801
- Ställa in partneradministratörer (administratör) 1389
- Ställa in prislistor för PRM 1862
- Ställa in produktkategorier 1859
- Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare 1382
- Ställa in standardposttyp för sökning 741
- Ställa in standardvyn för kalendern 224
- Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade mappar i Analys 802
- Ställa in tilldelningsregler 1573
- Stämma av en lagerperiod 539
- Stämma av lagret 542
- Standardsökfält för nyckelordssökning 84
- Stänga ett serviceärende 396
- Stänga kampanjer 240
- Steg 1: Definiera kriterier i Analys 975
- Steg 2: Granska resultat och skapa layouter 1000
- Steg 3: Definiera analysfrågor (valfritt) 1040
- Steg 4: Spara analyser 1045
- Strängfunktioner 1057
- Strukturerade provmeddelanden 625

- Support for the List Add Feature 1264
- Support for the Merge Functionality 154
- Support for the Sort Feature for Related Items 1266
- Support for Type-Ahead Search in Targeted Search 87
- Systemfunktioner 1075
- Systemkrav för Oracle CRM On Demand 186

T

- Ta bort adresser från konton, kontakter, återförsäljare och partner 350
- Ta bort analyser 791
- Ta bort ansökningar 435
- Ta bort användare från aktiviteter 201
- Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder 1557
- Ta bort avaktande instanser ur Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden 1566
- Ta bort felinstanser ur Övervakning av fel i arbetsflöden 1560
- Ta bort medlemskap i partnerprogram 428
- Ta bort och återställa poster 172
- Ta bort partnerkonton 423
- Ta bort partnerprogram 429
- Ta tillbaka skickade prognoser 335
- Ta ut medel 482
- Tidslängd 1907
- Tillämpa kosmetisk formatering i analyser och infopaneler. 974
- Tilldela en annan medarbetare aktiviteter 208
- Tilldela en teammedlem till en lista över poster 147
- Tilldela grupper poster 1459
- Tilldela serviceärenden 399
- Tilldela varuprov till slutanvändare 585
- Tilldelningar 583
- Tilldelningar för vårdpersonalkontakt 587
- Tillgångar 361
- Timestamp 1933
- ToChar 1933
- Today 1936
- Tracking Invitees to Events 524
- Tracking Revenue Based on Accounts 280
- Transaktionsobjekt 579
- Trappa upp serviceärenden 400

U

- Updating Your Personal Details 732
- Uppdatera affärsregistreringar 445
- Uppdatera ägare för fordon 724
- Uppdatera aktiviteter 201
- Uppdatera användaråtkomst och behörigheten Hantera adresser innan du stänger av delade adresser 1199
- Uppdatera definition av prognoser 1588
- Uppdatera grupper av poster 149
- Uppdatera länkade poster från huvudposter 123
- Uppdatera namnet på räkenskapskalendern 1164
- Uppdatera post för ackrediteringsbegäran 515
- Uppdatera post för certifieringsbegäran 506
- Uppdatera post för examensregistrering 497
- Uppdatera post för kursanmälning 489
- Uppdatera postdetaljer 114
- Upper 1936
- User Fields 1369
- User Fields: Import Preparation 1825
- UserValue 1937
- UtcConvert 1941
- Utforma en analys 805
- Utforma en åtgärd 798
- Utforma ett filter 796
- Utforma ett villkor 797
- Uttrycka tecken 1047

V

- Vad som ska göras först 26
- Välja innehåll för en åtgärd 800
- Välja primärt samtalsmål, primärt nästa samtalsmål eller primärt resultat för en specificerad produkt 630
- Välja sidolayouter för strukturerade produktmeddelanden 627
- Välja tema 741
- Välja ut kontakter för kampanjer 239
- Valutadefinition 1168
- Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen 1446
- Verktygsfältet On Demand Integration i funktionen för rapporter och analyser för Excel 779
- Versionsinformation för Oracle CRM On Demand 187
- Viewing Audit Trails for Records 175
- Viktiga överväganden för kunder som använder anpassad kod i Oracle CRM On Demand 1338

- Visa adressposter från konton, kontakter, återförsäljare och partner 352
- Visa aktiviteter 197
- Visa andra användares kalendrar 222
- Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget 1192
- Visa avaktande instanser i Övervakning av vänteperiod i arbetsflöden 1565
- Visa aviseringsbekräftelser 1189
- Visa bilder på postdetaljsidorna 70
- Visa dina flikar 747
- Visa externa webbsidor, rapporter och infopaneler på flikar 1328
- Visa felinstanser i Övervakning av fel i arbetsflöden 1559
- Visa filter som använts för analysresultat 1026
- Visa gruppuppgiftslistor 227
- Visa historik över användning av tjänstetilldelningar 1193
- Visa infopaneler 1088
- Visa information om fil- och postutnyttjande 1194
- Visa listsidan för ändringsbevakning 1612
- Visa och exportera rapportböcker 1110
- Visa och redigera en prognos med en annan valuta 334
- Visa prognoshistorik 334
- Visa resultat i börskodsvyer 1034
- Visa resultat i diagramvyer 1012
- Visa resultat i gallervyer 1011
- Visa resultat i mätarvyer 1025
- Visa resultat i pivottabellvyer 1017
- Visa resultat i prestationspanelvyer 1010
- Visa resultat i trädkartsvyer 1010
- Visa resultat i trattvyer 1030
- Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand 182
- Visa SQL-kod på fliken Avancerat i Analys 1046
- Visa utbetalningstransaktioner 554
- Visa verifikationskedjefält 743

Copyright © 2005, 2021, Oracle och/eller dess dotterbolag.

Programmet och dess tillhörande dokumentation upplåts enligt ett licensavtal som begränsar nyttjanderätt och offentliggörande, samt skyddas av upphovsrätt, patent, varumärkesrätt och annan immaterialrättslig lagstiftning. Med undantag för vad som uttryckligen tillåts i licensavtalet eller tillämpliga lagar, är det inte tillåtet att använda, kopiera, reproducera, översätta, utsända, modifiera, underlicensiera, överföra, distribuera, visa offentligt, uppföra, publicera eller visa någon del, i någon form, eller med några medel. Det är inte tillåtet att dekompilera, demontera eller baklängeskonstruera programmen, med undantag för nödvändiga anpassningar till programvaror från andra leverantörer, och i de fall där tillämplig lagstiftning uttryckligen tillåter det.

Informationen i det här dokumentet kan ändras utan föregående meddelande och inga garantier ges att dokumentet/informationen är felfritt. Om du hittar felaktigheter i dokumentationen ber vi att du rapporterar dem skriftligen.

Om programmet eller dess tillhörande dokumentation levereras till amerikansk myndighet (US Government) eller om någon upplåter eller använder programmen för amerikansk myndighets räkning gäller följande:

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.

Programmet eller maskinvaran är avsett för generell användning i en mängd olika informationshanteringsprogram. Det är inte utvecklat för eller avsett för användning som till sin natur är att anses som farlig, inklusive verksamheter som kan orsaka risk för personskada. Vid användning av programmet eller maskinvaran i farlig verksamhet är det licenstagarens eget ansvar att vidta alla säkerhetsåtgärder för användning av programmen för sådana syften. Oracle Corporation och dess dotterbolag frånsäger sig allt ansvar för skador som uppkommer vid användning av programmet eller maskinvaran i sådan farlig verksamhet.

Oracle och Java är registrerade varumärken tillhörande Oracle och/eller dess dotterbolag. Övriga namn kan vara varumärken som tillhör respektive företag.

Intel och Intel Inside är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande Intel Corporation. Alla SPARC-varumärken används under licens och är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande SPARC International, Inc. AMD, Epyc och AMD-logotypen är varumärken eller registrerade varumärken tillhörande Advanced Micro Devices. UNIX är ett registrerat varumärke tillhörande The Open Group.

Programmet, hårdvaran och dess tillhörande dokumentation kan ge åtkomst till innehåll, produkter och tjänster från tredje part. Oracle Corporation och dess dotterbolag är inte ansvarigt för och frånsäger sig uttryckligen allt ansvar med avseende på innehåll, produkter och tjänster från tredje part om inte något annat har angetts i ett tillämpligt avtal mellan dig och Oracle. Oracle Corporation och dess dotterbolag ansvarar inte för förlust, kostnader eller skada av något slag som kan uppkomma från åtkomst eller användning av innehåll, produkter eller tjänster från tredje part förutom vad som har angetts i ett tillämpligt avtal mellan dig och Oracle.

Tillgång till Oracle Support

Oracles kunder som har köpt support har tillgång till elektronisk support via My Oracle Support. Mer information, finns i Oracles kontaktkatalog för global kundsupport. Om du är hörselskadad kan du även gå till Hjälpmedel för global kundsupport.